COLLEGIUM

Psihologie

Seria *Collegium. Psihologie* este coordonată de Adrian Neculau.

Marius Milcu (n. 1970) este psiholog în cadrul Ministerului Administraţiei şi Internelor, membru în Comisia Naţională de Psihologie pentru Apărare, Ordine Publică şi Siguranţă Naţională, profesor asociat la Universitatea „Lucian Blaga" din Sibiu, doctor în psihologie. Semnează articole de specialitate în *Revista de psihologie organizaţională*.

Editura POLIROM
Iaşi, B-dul Carol I nr. 4, P.O. BOX 266, 700506
Bucureşti, B-dul I.C. Brătianu nr. 6, et. 7, ap. 33, O.P. 37, P.O. BOX 1-728, 030174

Descrierea CIP a Bibliotecii Naţionale a României:

MILCU, MARIUS

Psihologia relaţiilor interpersonale : competiţie şi conflict / Marius Milcu. – Iaşi : Polirom, 2005

ISBN : 973-46-0075-3
?????????????????

Printed in ROMANIA

Marius Milcu

PSIHOLOGIA RELAŢIILOR INTERPERSONALE

Competiţie şi conflict. Abordare dinamică. Un model experimental

POLIROM
2005

Cuprins

Partea a doua

Soţiei şi fiicei mele,
cu infinită recunoştinţă pentru înţelegerea
dovedită pe timpul scrierii acestei lucrări.

Marius Milcu

Prefaţă

Lucrarea pe care doresc să v-o prezint constituie o dublă provocare, atât a autorului, cât şi a editorului. A autorului deoarece a ales o manieră insolită de prezentare a ideilor sale, a editurii pentru că a acceptat această manieră.

Autorul reuşeşte performanţa de a-şi atrage cu mare uşurinţă cititorul de partea sa. Cum ? Prin mai multe „tertipuri”. În primul rând, el îşi începe fiecare capitol cu prezentarea aşa-numitelor *obiective operaţionale*, prin care îşi atenţionează cititorul asupra a ceea ce acesta va fi capabil să facă după parcurgerea textului. Este firesc că o persoană avertizată asupra faptului că la finalul lecturii va şti să *aprecieze*, să *argumenteze*, să *precizeze*, să *identifice*, să *enumere*, să *definească*, să *comenteze* ceva anume se va angaja mai rapid şi mai plenar în parcurgerea textului respectiv.

În al doilea rând, autorul seduce cititorul prin capacitatea sa de *selecţie* şi *sinteză* a informaţiilor din literatura de specialitate. Totul este esenţializat, drămuit, nimic nu e în plus, redundant. În locul expunerilor lungi, stufoase, cu o abundenţă a citărilor, cu expuneri arborescente, găsim o prezentare a materialului strict necesar în vederea înţelegerii problemei abordate.

În al treilea rând, ca şi când esenţializările din cadrul capitolului n-ar fi fost suficiente, autorul recurge la elaborarea unui scurt *rezumat* al capitolului respectiv, în care sistematizează şi condensează şi mai mult informaţia prezentată anterior.

În fine, extrem de incitante pentru cititor sunt *întrebările* şi *exerciţiile de autoevaluare* de la sfârşitul fiecărui capitol, care îi oferă nu doar posibilitatea autoverificării gradului de reţinere, pătrundere şi înţelegere a informaţiilor furnizate în cursul capitolului parcurs, ci şi posibilitatea de a se implica activ în imaginarea şi formularea unor soluţii sau alternative acţionale noi ori de a-şi fructifica propria experienţă de viaţă.

În faţa acestor „tertipuri" este greu să rezişti, aşa încât cartea se citeşte uşor şi, mai ales, cu folos.

*

Să vedem însă care ar fi *atuurile ştiinţifice* ale autorului. După mine, acestea sunt în număr de trei :

- Autorul propune abordarea problematicii vaste a relaţiilor de competiţie şi conflict dintre oameni, competiţia şi conflictul fiind extrem de răspândite în viaţa cotidiană, dar şi în teoretizările cercetătorilor. El nu se opreşte însă asupra prezentării în sine a celor două tipuri de relaţii interpersonale, fapt relativ uşor de realizat, ci încearcă să înţeleagă şi să surprindă modul în care se *trece de la competiţie la conflict*. Studiind problematica legată de competiţie şi conflict, psihologia socială tradiţională afirmă că, de cele mai multe ori, „competiţia trece pe nesimţite în conflict şi violenţă", dar studiile de cercetare empirică referitoare la această „convertire" s-au lăsat mult timp aşteptate. Cartea domnului Marius Milcu împlineşte această aşteptare.

- Un al doilea atu ştiinţific al autorului îl reprezintă lărgirea cadrului de abordare paradigmatică şi problematică a trecerii de la competiţie la conflict. El nu se mulţumeşte doar cu preluarea din literatura de specialitate a unor modele deja elaborate, ci îşi *întocmeşte propriul său model explicativ-interpretativ*, pe care îl implică apoi în cercetarea întreprinsă. Astfel, pornind de la patru planuri de analiză psihosociale utilizate de Deutsch şi Hornstein în studiul cooperării şi competiţiei (motivaţie şi orientare în sarcină, atitudini sociale, percepţie socială reciprocă, intercomunicare), autorul adaugă încă patru planuri în studiul trecerii de la competiţie la conflict (planul puterii, planul agresiunii interpersonale, cel al rolurilor sociale şi planul al afectivităţii). Corelarea şi intercorelarea acestor opt planuri îl ajută pe autor să conceapă un model nou, original, de mare utilitate descriptiv-explicativă a trecerii de la competiţie la conflict, model care, operaţionalizat, va sta la baza cercetării empirice. Sistemul conceput de autor, credibil şi operant, are valabilitate nu doar la nivel interpersonal, ci poate fi aplicat şi generalizat la nivel grupal şi chiar organizaţional.

- Poate cel mai „tare" atu ştiinţific al lucrării domnului. Marius Milcu îl constituie *cercetarea experimentală psihosocială* a trecerii de la competiţie la conflict în condiţiile disparităţii puterii, o probă computerizată din arsenalul psihologiei experimentale fiind impecabil adaptată nevoilor problemei cercetate, depăşind, în felul acesta, cercetările observative sau simplu declarative realizate prin intermediul anchetelor psihosociale. Remarc pertinenţa şi claritatea obiectivelor şi ipotezelor formulate, fapt care demonstrează certele aptitudini de cercetător ale autorului. În experimentul ingenios conceput, minuţios desfăşurat şi magistral analizat şi interpretat se găseşte chintesenţa contribuţiei autorului.

*

Nu doresc să prezint concepţia autorului, nici demersurile lui experimentale, pentru a nu-i răpi astfel cititorului posibilitatea de a le descoperi singur. Vreau însă să-l avertizez că eforturile depuse

pentru înţelegerea demersurilor experimentale şi, mai ales, a interpretărilor făcute de autor îi vor fi recompensate în capitolul final al lucrării, în care îi sunt furnizate informaţii referitoare la *managementul conflictului* sau la o *terapie socială bazată pe exploatarea valenţelor constructive ale conflictului*.

Nu pot trece, de asemenea, peste stilul alert, plăcut, metaforic folosit mai ales în prima parte a lucrării, dar nici peste rigoarea ştiinţifică prezentă cu precădere în a doua parte. Chiar şi în acest ultim caz, mai încărcat cu cifre, tabele, prelucrări statistico-matematice, inserarea în text a unor casete rezumativ-explicative are darul de a fluidiza şi intuitiviza expunerea.

Am convingerea că lucrarea domnului. Marius Milcu este bine-venită în literatura psihologică românească, ea umplând un gol şi fiind utilă atât specialiştilor, cât şi publicului larg.

Prof. univ. dr. Mielu Zlate

Introducere

Ritmul alert de dezvoltare a societăţii, globalizarea economiei, tendinţa evidentă de informatizare a activităţii, împletirea din ce în ce mai strânsă a economicului şi politicului, evoluţia contradictorie a vieţii economice, sociale, politice, culturale, tendinţa elementelor informale (mentalităţi, ideologii, reprezentări, stereotipuri, mituri, credinţe, prejudecăţi etc.) de a egala şi chiar de a depăşi ponderea aspectelor formale ale organizaţiilor, dezvoltarea puternică a activităţii sindicale – iată doar câteva trăsături (cu toate implicaţiile ce decurg de aici) care marchează societatea modernă.

În acest tablou complex, *conflictele* (interpersonale, intergrupale, organizaţionale, sociale, internaţionale) ocupă un loc major, constituind fie un impuls al progresului social-economic, fie o veritabilă piedică în calea acestuia. Se impune, astfel, necesitatea cunoaşterii şi valorizării/exploatării ingenioase a acestora, în scopul minimalizării consecinţelor negative, distructive şi al maximalizării valenţelor lor constructive, pozitive.

Din păcate, de cele mai multe ori, fenomenele puse în discuţie sunt, în general, abordate exclusiv în termeni de câştig şi pierdere (înţelese în *sensul absolut* al termenilor). De la varianta clasică a teoriei jocurilor, care aborda cooperarea, competiţia şi conflictul ca o sumă aritmetică *în mod necesar* nulă (unul dintre actorii sociali câştiga/învingea în mod necesar, pe când celălalt pierdea/era înfrânt în mod necesar, nici o altă alternativă nefiind posibilă),

în zilele noastre accentul a început să se pună pe suma aritmetică non-nulă (fie ambii actori sociali pot câştiga, deşi la niveluri şi în maniere diferite, fie amândoi pot pierde, fie unul câştigă, iar celălalt pierde). În aceste condiţii, viziunea psihosocială modernă este obligată să restructureze radical maniera de abordare a fenomenelor cooperării, competiţiei şi conflictului, îmbogăţind-o considerabil, pornind de la complexitatea deosebită a vieţii sociale actuale, ce demonstrează o ingenioasă împletire a lor, astfel încât nu se poate întâlni pierdere care să nu fie, într-un anumit fel şi la un anumit moment, dublată de câştig şi nici invers, fiind, astfel, posibile multiple şi nebănuite compensaţii de ordin personal, profesional, social, cultural, ideologic, informal etc.

La polul teoretic şi metodologic opus s-au aflat teoriile care pun accentul pe raritatea resurselor. Nici aceste teorii nu au reuşit să ofere o perspectivă coerentă şi definitivă asupra competiţiei şi conflictului (indiferent de nivelul de abordare : interpersonal, intergrupal, organizaţional, social etc.), în acest context fiind greu de înţeles care sunt motivele şi raţiunile ce determină persoane/grupuri cu situaţii sociale extrem de înfloritoare şi stabile să rămână în sfera afacerilor – altfel spus, să caute în continuare anumite resurse, ce şi-au pierdut realmente caracterul iniţial de raritate. Bill Gates, cunoscutul şi foarte bogatul patron al companiei Microsoft, constituie un exemplu grăitor în acest sens.

Dacă ne situăm în perspectiva mai sus amintită, la ora actuală competiţia şi conflictul par a se datora în mai mare măsură *valorizării diferite a elementelor situaţiei* şi mai puţin unicităţii şi indivizibilităţii obiectivului stabilit sau rarităţii resurselor urmărite de actorii sociali aflaţi în interacţiune într-un anumit context social, aşa cum de obicei erau considerate aceste procese, în mod nu neapărat eronat, ci mai degrabă parţial, incomplet.

Un obiectiv major al prezentei lucrări îl constituie încercarea de a reda psihologiei sociale un concept pe nedrept pierdut în urmă cu câteva decenii şi prea puţin valorizat la momentul actual. Avem în vedere conceptul de *putere*, considerat oarecum virusat ideologic şi desuet, dar fără de care înţelegerea şi explicarea a numeroase fenomene şi procese din psihologia socială, sociologie sau psihologia organizaţională sunt cel puţin neprofitabile şi dificile, dacă nu realmente imposibile.

Acesta este aşadar cadrul general teoretic, dar şi aplicativ, experimental în care se vor circumscrie eforturile noastre.

Lucrarea de faţă este structurată în două părţi, care se completează reciproc.

Prima parte a lucrării este rezervată abordării competiţiei şi conflictului interpersonal, dar nu văzute în sine, izolat, didactic, rupte una de cealaltă, ci sub aspectul lor dinamic, transformativ, aceste fenomene împletindu-se strâns, trecând rapid unul în celălalt, în circumstanţe bine determinate.

Intenţia autorului a fost nu de a oferi o monografie a relaţiilor conflictuale (abordate la nivel interpersonal în cadrul prezentei lucrări), ci de a studia *rolul individului* şi al *circumstanţelor sociale* în declanşarea, dinamica şi soluţionarea acestora.

A doua parte a lucrării cuprinde un demers experimental, în intenţia de a verifica modelul teoretic propus. În acest sens, am conceput o situaţie experimentală complexă, pornind de la adaptarea unei probe computerizate. Această parte include descrierea pe larg a cercetării efectuate, însoţită, desigur, de prelucrări statistice

şi interpretări ale datelor obţinute, fără a avea pretenţia de extindere sau generalizare a rezultatelor, de *universalitate* a acestora. Intenţia noastră a fost mai degrabă aceea de a oferi un model experimental, unul dintre nenumărate posibile, pledând, totodată, pentru exploatarea şi mai buna valorificare a oportunităţilor informaticii în studiul fenomenelor sociale.

Partea întâi

Capitolul 1

Conflictul – imbold al dezvoltării sociale sau coşmar al relaţiilor interumane ?

Obiective operaţionale

Obiective operaţionale

După parcurgerea acestui capitol veţi putea :

1. să apreciaţi rolul conflictului în cadrul existenţei individului şi al societăţii ;
2. să argumentaţi caracterul inevitabil al conflictului ;
3. să precizaţi originile conflictului ;
4. să identificaţi funcţiile constructive/distructive ale conflictului ;
5. să enumeraţi câteva domenii şi ramuri ale cunoaşterii în care conflictele au generat progrese importante ;
6. să definiţi câteva maniere eficiente de exploatare a conflictelor în cadrul unor grupuri sociale date.

1.1. Conflictul – fenomen negativ ?

Multă vreme, conflictul – interpersonal, intergrupal, organizaţional sau social – a fost interpretat ca un fenomen cu valenţe exclusiv distructive, mare consumator de resurse, veritabil impediment în calea dezvoltării societăţii, această perspectivă fiind specifică atât *bunului-simţ*, cât şi literaturii de specialitate.

De cele mai multe ori, reacţionăm la conflict cu agresiune, negare, rezistenţă, pentru că apreciem acest fenomen în mod negativ. Chiar simpla evocare a cuvântului *conflict* ne face să ne gândim de obicei la comportamente nedorite, la furie şi ostilitate, la o confruntare cu efecte prin excelenţă distructive (Richardson, 1991, p. 23). Cu toate acestea, caracterul negativ şi indezirabil al conflictului reprezintă mai degrabă un mit.

Împrumutând termenii informaticii, putem spune că noţiunea de *conflict* este încă puternic *virusată*, atât în planul mentalităţilor general-umane şi ştiinţifice, cât mai ales în plan ideologic. *Conflictul de clasă*, ca formă *ireconciliabilă* de luptă generată de poziţia diferită a claselor sociale în raport cu mijloacele de producţie, a ocupat locul central al concepţiilor de inspiraţie marxistă şi a lăsat urme adânci în teoriile economice şi sociale.

Conflictul este o criză, consideră cei mai mulţi manageri. Deosebit de interesant este totuşi faptul că, de exemplu, caracterul chinezesc pentru *criză* este acelaşi atât pentru *pericol*, cât şi pentru *oportunitate* (Moats-Kennedy, 1998, p. 7).

Privit *în sine*, conflictul nu constituie un dezastru, o problemă majoră a societăţii umane. Conflictul nu este neapărat negativ, ci, pur şi simplu, un fapt natural datorat convieţuirii într-o societate complexă. În realitate, problema nu o constituie conflictul, ci doar proasta gestionare a acestui fenomen social, modul cum

răspundem în asemenea situaţii. Atâta vreme cât nu vedem conflictul ca un concurs de tip pierdere-câştig (joc cu sumă nulă), putem găsi soluţii creative, de tip câştig-câştig.

1.2. Conflictul este inevitabil în relaţiile umane, ca şi în afaceri

> „There aint't no good guys... There aint't no bad guys... There's only you and me and we just disagree" (Dave Mason, 1996)

La ora actuală, literatura de specialitate a consacrat în mod definitiv şi incontestabil caracterul inerent, inevitabil al conflictului. „Orice asociere a două sau mai multe persoane produce conflict." (Cloke şi Goldsmith, 2000, p. 15) „Conflictul este inevitabil între oameni. Atunci când două sau mai multe entităţi sociale vin în contact, relaţile lor pot deveni incompatibile sau inconsistente." (Rahim şi Blum, 1994, p. 7)

Conflictul este engramat genetic în fiecare dintre noi. Putem vorbi despre existenţa unor factori care ne predispun la abordări conflictuale ale relaţiilor cu ceilalţi semeni. Billikopf identifică patru asemenea *inamici* (duşmani) adânc înrădăcinaţi în fiinţa umană :

a) nevoia naturală a fiecăruia dintre noi de a ne explica în primul rând propriul punct de vedere, pornind de la premisa bizară (de altfel, cât se poate de eronată) că semenii ne vor înţelege perspectivele, ba chiar şi le vor însuşi, ajungând la aceleaşi concluzii pe care noi deja le-am enunţat ;
b) absenţa dispoziţiei de a asculta – a asculta înseamnă mai mult decât a asista tăcut. A asculta presupune un efort real şi empatic în sensul de a înţelege perspectiva celorlalte persoane ;

c) teama de a pierde lucruri puternic valorizate –, mai precis teama de a fi împiedicaţi în atingerea scopurilor fixate, în urmarea propriului destin, uneori chiar teama de adevăr ;
d) presupoziţia că unul dintre participanţi va pierde, dacă şi în aceeaşi măsură în care celălalt câştigă (Billikopf, 2004, p. 6).

„Conflictul (...) constituie o parte de neevitat a existenţei umane. Evident, există diferite intensităţi şi niveluri ale conflictului, pornind de la iritări şi dispute minore cu prietenii, colegii, vecinii...” (Richards, 2004, p. 8) şi până la manifestări violente, disruptive, cu efecte nedorite pe termen lung.

Din păcate, perspectiva mai sus enunţată (vezi subtitlul), la fel ca şi aceea a analizei tranzacţionale („Eu sunt ok, tu eşti ok”), deşi profund umaniste, constructive şi reducătoare de tensiuni, se întâlnesc prea puţin în viaţa reală. Pentru fiecare dintre noi, întotdeauna există *bun* şi *rău*, *eu* şi *ceilalţi*, *al meu* şi *al tău*. „Conflictul traversează timpurile sociale şi subiective, ritmând dezvoltările şi dând culoare vieţii : violenţă, forţe brutale care se înscriu în logica *eu* sau *el*.” (Touati, 1990, p. 9)

Niciodată nu gândim referitor la o altă persoană că „avem *doar* o mică neînţelegere trecătoare...” sau că „*se întâmplă* să nu fim de acord, dar acest lucru nu constituie o problemă deosebită”. De cele mai multe ori, mecanismele de apărare ale eului ne fac să abordăm relaţiile interpersonale în termenii perspectivei tranzacţionale „Eu sunt ok, ceilalţi nu sunt ok”. Întotdeauna pretindem că abordăm situaţiile conflictuale într-o manieră raţională, dar prea frecvent sfârşim prin a ne implica emoţional. Deşi ar trebui să soluţionăm prompt asemenea situaţii, urmărind cu precădere să obţinem cele mai bune rezultate, cu consumul a cât mai puţine resurse, de nenumărate ori alegem alternative complicate, bizare, prin excelenţă emoţionale şi, în ultimă instanţă, neprofitabile (cel

puţin din punct de vedere subiectiv), acestea implicând exorbitante costuri subiective, relaţionale şi, destul de frecvent, chiar materiale, dar care reuşesc totuşi să ne satisfacă nevoi şi trebuinţe obscure, nebănuite.

1.3. Conflictul în natură şi societate

Conflictul face parte din existenţa noastră, într-o măsură mai mare decât ne place să acceptăm. „Conflictul este o parte inevitabilă a mediului...” (Pape, 1999, p. 31) Mediul social, atât de eterogen, diferenţiat şi imprevizibil, dar de care fiinţa umană are atâta nevoie în edificarea sa individuală şi socială, se dovedeşte a fi principala sursă de tensiuni şi conflicte, întrucât vine să-i nege propriile valori, aspiraţii şi idealuri, obligând-o să lupte permanent pentru satisfacerea, apărarea şi promovarea acestora.

Atunci când dezacordul existent între două sau mai multe entităţi sociale se dovedeşte a fi prea puternic, urmarea acestui fapt poate fi înfruntarea. Aceasta creează un simţ al *distanţei psihologice* între oameni, sentimente de neplăcere, antagonism, competiţie, alienare, desconsiderare (Billikopf, 2004, p. 6).

În mod paradoxal, diferenţele individuale, care îl fac pe fiecare dintre noi unic, irepetabil şi atractiv/interesant în plan social, conţin germenele unor potenţiale conflicte cu semenii noştri. Diversitatea legată de rasă, vârstă, educaţie, valori, credinţe, opinii şi alte calităţi individuale divizează la infinit mediul nostru social, îmbogăţindu-l, conferindu-i culoare şi substanţă, dar amorsând, în acelaşi timp, relaţiile de tip competitiv sau conflictual.

„Alegerea (între mai multe alternative disponibile – n.n.) şi conflictul sunt coexistente.” (Coombs şi Avrunin, 1988, p. 7) Conflictul este un fenomen ubicuitar şi această ubicuitate e însoţită de o varietate, practic, nelimitată.

„Acolo unde există mai multe alegeri posibile, există un potenţial pentru neînţelegere. Asemenea diferenţe, când sunt gestionate corect, pot conduce la mai multe soluţii creative şi interacţiune. Pe de altă parte însă, este dificil să se convertească diferenţele în oportunităţi." (Billikopf, 2004, pp. 5-6)

Din fericire, considerăm noi din această perspectivă, colectivitatea umană reprezintă o veritabilă *cutie a Pandorei*, stimulatoare a tensiunilor şi conflictelor interpersonale sau intergrupale şi, în virtutea acestora, a creativităţii sociale şi a progresului în societate.

Absenţa conflictului (de altfel, pur ipotetică şi fantezistă) limitează considerabil oportunităţile de evoluţie, indiferent de domeniul la care ne-am putea referi. Un individ pe deplin satisfăcut, blazat, excesiv de destins, ancorat exclusiv în momentul prezent este lipsit de orice motivaţie de schimbare şi evoluţie.

Sfâşiată de trebuinţe şi valori contradictorii, fiinţa umană se integrează într-un univers extrem de contradictoriu şi conflictual prin el însuşi. În fapt, după cum demonstrează ştiinţa modernă, viaţa a luat naştere tocmai prin interacţiunea deloc armonioasă, chiar violentă a mai multor elemente chimice primordiale, într-un sublim efort creator de tip sinergetic.

Rezumat

Oricât de mult ne-ar deranja ideea, se pare că la originea rasei umane au stat primatele. Cu toate că purtăm haine sofisticate şi explorăm spaţiul cosmic, din păcate, acestea sunt încă prezente în noi, arătându-şi chipul atunci când ne aşteptăm mai puţin. Dacă în preistorie ne războiam pentru hrană şi un adăpost mai ferit de intemperii, în zilele noastre luptam pentru bani, slujbe mai bune,

maşini, case sau, altfel spus, pentru resursele cele mai rare, adică pentru putere şi privilegii. Practic, pentru aceleaşi lucruri. Ceea ce înseamnă că milioane de ani de evoluţie nu au modificat semnificativ structura motivaţiilor comportamentelor umane, ci doar i-au dat o altă formă, socialmente dezirabilă, mult mai uşor de acceptat şi, în acelaşi timp, de disimulat şi de falsificat de către fiecare dintre noi.

Rasa umană s-a dezvoltat în salturi şi în ritmuri extrem de diferite, această evoluţie înregistrând mari variaţii culturale, sociale, tehnologice, ulterior generatoare ele însele de tensiuni şi conflicte nesfârşite, la rândul lor acestea din urmă impulsionând ritmurile evoluţiei. În orice caz, cercul evoluţiei umane este complet şi include conflictul *în mod necesar* pe fiecare palier al dezvoltării umane, de la origini şi până în prezent.

Capitolul 2

Relaţiile interpersonale

Obiective operaţionale

2.3. Clasificări utile în studiul relaţiilor interpersonale
2.4. Fundamente ale relaţiilor interpersonale: compararea socială; principiul similitudinii şi diferenţierii
2.2.1. Procesul de comparare cu membrii grupului de apartenenţă
2.2.2. Procesul de comparare cu membrii altor grupuri sociale
Rezumat
Întrebări şi exerciţii de autoevaluare

Obiective operaţionale

După parcurgerea acestui capitol veţi putea:
1. să definiţi relaţiile interpersonale;
2. să enumeraţi şi să detaliaţi câteva tipologii ale relaţiilor interpersonale;
3. să daţi câteva exemple din experienţa dumneavoastră pentru fiecare tip de relaţie interpersonală prezentat;
4. să precizaţi natura interacţiunilor existente între diverse tipuri de relaţii interpersonale;

5. să identificaţi mecanismele psihosociale prin care un anumit tip de relaţie interpersonală se transformă în altul;
6. să comentaţi importanţa puterii în stabilirea unor relaţii interpersonale;
7. să enumeraţi fundamentele relaţiilor interpersonale;
8. să definiţi conceptele de *similitudine* şi *diferenţiere*;
9. să stabiliţi valenţele pozitive şi negative ale similitudinii şi diferenţierii;
10. să comentaţi importanţa acestor procese pentru structurarea unui grup.

2.1. Clasificări utile în studiul relaţiilor interpersonale

Interacţiunea socială reprezintă modul fundamental de existenţă şi funcţionare a indivizilor şi grupurilor umane, mecanismul bazal al structurării grupurilor sociale şi a societăţii în ansamblu. În psihologia socială există o multitudine de tipologii ale relaţiilor interpersonale, pornind de la criterii variate. Vom prezenta în continuare două asemenea tipologii ale relaţiilor interpersonale, pe care le considerăm utile pentru tema lucrării noastre.

Astfel, la modul cel mai simplu, în funcţie de modul/gradul de influenţare reciprocă a actorilor sociali implicaţi într-o interacţiune, relaţiile interpersonale se pot clasifica după cum urmează:

- Pe de o parte, există relaţii interpersonale bazate pe modificarea caracteristicilor partenerilor de interacţiune. Avem în vedere următoarele tipuri de relaţii:
  - acomodarea cu partenerul – se referă la un proces de adaptare sau ajustare mutuală a actorilor sociali aflaţi într-un proces de interacţiune;

- asimilarea – reprezintă finalitatea interacţiunii sociale. Dacă Jean Piaget definea asimilarea ca proces de integrare a unor elemente noi (informaţii, experienţe etc.) în structurile preexistente ale subiectului receptor, la rândul nostru, o putem defini în mod similar ca un proces de *fuziune*, de transfer mutual al unor idei, credinţe, mentalităţi etc. între actorii sociali. Asimilarea constituie etapa superioară a acomodării şi apare ca urmare a acţiunii îndelungate a acesteia ;
- alienarea – este procesul opus asimilării. Un actor social oarecare se îndepărtează, se separă de celălalt, ca expresie a unor relaţii dizarmonice recunoscute ca atare ;
- stratificarea – ca urmare a unei interacţiuni de durată, în procesul relaţionării lor reciproce, actorii sociali dobândesc anumite statute şi roluri, care permit, astfel, o ierarhizare a partenerilor într-un mod oarecare.

• Pe de altă parte, există relaţii interpersonale în care caracteristicile partenerilor de interacţiune nu se modifică în mod esenţial. Avem în vedere *cooperarea, competiţia* şi *conflictul*, dintre care de ultimele două ne vom ocupa pe larg în prezenta lucrare. Între aceste trei forme ale relaţiilor interpersonale există o strânsă interacţiune, după cum urmează :
  - exprimând forme ale acţiunii reciproce, ele presupun punerea în funcţiune a unor *mecanisme şi comportamente identice*, respectiv atracţia sau respingerea reciprocă ;
  - cooperarea, competiţia şi conflictul reprezintă *simple posibilităţi*, actorul social având libertatea de a alege una dintre aceste alternative comportamentale disponibile, în funcţie de interese sale şi de caracteristicile percepute ale situaţiei sociale ;
  - *pot succeda* în mod natural una alteia. Putând fi spontane sau planificate/organizate, formale ori informale, de scurtă sau de lungă durată, cooperarea, competiţia şi conflictul presupun acţiuni conjugate (identice, complementare ori opuse) care se combină într-un fel sau altul în vederea atingerii obiectivelor urmărite. În condiţiile în care una dintre ele se dovedeşte la un moment dat a fi neprofitabilă pentru un actor social, nepermiţându-i să-şi atingă în mod eficient scopurile şi obiectivele propuse, acesta poate decide o schimbare de strategie, trecând la un alt tip de relaţie interpersonală. Astfel, într-o interacţiune de durată, putem asista la succesiuni multiple şi rapide ale relaţiilor interpersonale. Debutând iniţial cu o abordare de tip cooperativ, o sarcină oarecare se poate transforma, de exemplu, în una de tip competitiv, apoi, în una de tip conflictual, pentru ca în cele din urmă să revină la abordarea de tip cooperativ. Ceea ce ne face să afirmăm că o sarcină socială/experimentală dată nu se prezintă în mod unitar şi definitiv din punctul de vedere al relaţiilor sociale implicate, ci mai degrabă are un aspect eterogen, complex, ca un mozaic de relaţii interpersonale episodice, care se succedă într-un anumit ritm, în funcţie de interesele şi oportunităţile de moment ;
  - în circumstanţe bine determinate, cele trei tipuri de relaţii interpersonale *pot intra chiar în contradicţie*. În general, în virtutea ajustărilor şi reactivităţii comportamentale care există în orice situaţie socială reală sau experimentală, actorii sociali activează sisteme comportamentale şi relaţionale identice (sau, cel puţin, apropiate într-o anumită măsură). Cu toate acestea, se întâlnesc frecvent situaţii sociale în care unul din participanţii la interacţiune are o abordare relaţională de tip cooperativ, pe când celălalt relaţionează competitiv sau chiar conflictual în cadrul sarcinii respective ;

– cooperarea, competiţia şi conflictul *au atât efecte pozitive, cât şi negative*. Conduita cooperant pare să fie mai eficientă atunci când este vorba despre sarcini şi situaţii mai complexe, despre activităţi în grup (altfel spus, în funcţie de cadrul de referinţă), în timp ce comportamentul competitiv e mai eficient în situaţii cu grad de complexitate scăzut, ca şi atunci când este vorba despre obţinerea unor performanţe individuale. La fel, comportamentele agresive/obstructive, specifice situaţiilor de tip conflictual, par să fie mai eficiente atunci când există un dezechilibru marcat al raporturilor puterii interpersonale, ca şi în situaţii sau probleme relativ simple ;
– mediul social subordonează cooperarea, competiţia şi conflictul unui ansamblu de *reguli şi convenţii*, instituţionalizând într-o anumită măsură aceste relaţii interpersonale, reglându-le, ţinându-le sub control, sancţionându-le, astfel, pe cele nedorite şi gratificându-le pe cele acceptate şi dezirabile la un moment dat într-un grup social sau în societate.

Pornind de la două tipuri fundamentale de relaţii, şi anume puterea (supunere-dominanţă) şi afilierea (afecţiune-ostilitate), mai exact de la modul în care acestea se împletesc, fundamentându-se reciproc, Leary (*apud* Newcomb *et al.*, 1970, pp. 366-368) propune, la rândul său, o tipologie interesantă a relaţiilor interpersonale (vezi figura 1). Potrivit acestei tipologii, fiecare tip de comportament emis de un actor social individual (avem în vedere cele opt tipuri distribuite pe interiorul cercului) prezintă tendinţa de a provoca, într-o situaţie socială dată, o anumită atitudine, respectiv un anumit comportament-răspuns din partea partenerilor sociali – desigur, cu o marjă de probabilitate (cele opt tipuri de comportament

distribuite pe exteriorul cercului). Cu alte cuvinte, putem spune că relaţiile dintre comportamentele-stimul şi răspunsuri (adică între interiorul şi exteriorul cercului) indică formele de satisfacţie/insatisfacţie ale actorilor sociali în relaţiile interpersonale.

În acest context, comportamentele din sectoarele 2, 3 şi 4 sunt gratificante prin ele însele, având tendinţa de a provoca, la rândul lor, răspunsuri gratificante, de tip cooperativ, prosocial, în timp ce comportamentele din sectoarele 7 şi 8 sunt agresive, frustrante, existând o mare probabilitate de a suscita reacţii de răspuns de tip competitiv sau chiar conflictual. Aceste tipuri de comportament servesc ca fundamente ale atracţiei şi respingerii interpersonale, referindu-ne însă la evaluările cele mai probabile (dar nu inevitabile, de vreme ce nu putem afirma că există comportamente care să fie întotdeauna frustrante sau întotdeauna gratificante, în orice situaţie socială reală ori experimentală).

Această perspectivă asupra relaţiilor interpersonale se dovedeşte a fi foarte utilă în cadrul demersului nostru teoretic, dar mai ales experimental, cu atât mai mult cu cât include puterea interpersonală (dominare-supunere) ca axă fundamentală, ca punct de pornire, văzută în strânsă interdependenţă cu afilierea (atracţie-respingere). Comportamentele specifice celor două axe fundamentale se împletesc, se condiţionează, se reglează şi se modelează reciproc, determinând actorii sociali să devină veritabile *oglinzi* unul pentru celălalt. Comportamentele unuia dintre ei sunt rezultatul şi reflectarea fidelă a comportamentelor celuilalt, care, la rândul lor, sunt determinate, într-o anumită măsură, de comportamentele primului actor social. În aceste condiţii, putem spune că un actor social aflat la un moment dat într-o interacţiune oarecare răspunde, în mare măsură, propriilor comportamente şi acţiuni emise anterior, care au stat iniţial la baza conduitei partenerului său social. Astfel, cei doi actori sociali implicaţi în interacţiune îşi oferă reciproc un

ansamblu de sancţiuni şi recompense, permiţând, finalmente, reglarea, ajustarea comportamentelor emise unul faţă de celălalt.

2.2. Fundamente ale relaţiilor interpersonale : compararea socială ; principiul similitudinii şi diferenţierii

2.2.1. Procesul de comparare cu membrii grupului de apartenenţă

Apartenenţa la un anumit grup socializează individul în raport cu caracteristicile, obiectivele, valorile promovate de acel grup. Grupul devine, astfel, un mijloc de comparare şi validare a atitudinilor, opiniilor, valorilor individuale. El este atras în plan social de acei şi numai de acei indivizi sau acele grupuri în care găseşte o confirmare, o consolidare a propriilor trebuinţe, valori, aspiraţii, credinţe, de unde şi conceptul de *similitudine*. Grupul constituie, astfel, un loc de afirmare şi diferenţiere a sinelui în procesul comparării cu ceilalţi.

Integrarea unui individ într-un grup dat nu trebuie înţeleasă în sensul dezindividualizării, depersonalizării individului în cadrul grupului. Acesta nu îşi pierde personalitatea, ci, dimpotrivă, găseşte în grup o modalitate de îmbogăţire considerabilă şi completare a sinelui şi, în acelaşi timp, un mijloc de realizare a acelor scopuri, obiective, avantaje pe care el nu şi le poate realiza în mod individual.

2.2.1.1. Similitudinea socială

Conceptul de *similitudine socială* este foarte complex, ridicând o multitudine de *probleme* :

- pe de o parte, trebuie să discernem între similitudinea obiectivă şi cea percepută subiectiv. După cum arată experimentele efectuate, cu cât similitudinea obiectivă este mai pronunţată, cu atât subiecţii au dificultăţi mai mari în a o recunoaşte. Intervin aici o serie de mecanisme de apărare a propriei identităţi, pe care subiecţii le activează în situaţiile în care aceasta din urmă riscă să nu fie recunoscută de cei din jur ;
- pe de altă parte, similitudinea percepută de subiect între membrii grupului său este sensibil diferită în funcţie de modul în care acesta se percepe pe sine fie în interiorul ansamblului (*noi, toţi membrii grupului*), fie în exteriorul lui (*ei, ceilalţi membri ai grupului*). Similitudinea percepută este mult mai mare în al doilea caz. Cu alte cuvinte, similitudinea membrilor grupului de apartenenţă este percepută ca fiind mai mare atunci când subiectul respectiv nu se include pe sine în acest proces de comparare ;
- mergând mai departe, similitudinea percepută între membrii unui alt grup este încă şi mai pronunţată ;
- de asemenea, individul acceptă mai uşor o relaţie de similitudine între el şi ceilalţi atunci când această similitudine este definită în referinţă cu el însuşi, el servind drept model cu care sunt comparaţi ceilalţi.

Cu toate acestea, teama de similitudine între sine şi ceilalţi, de pierdere a individualităţii impune o anumită dorinţă de afirmare a unicităţii şi ne face de cele mai multe ori să alegem mai degrabă diferenţierea decât asemănarea cu cei din jur.

2.2.1.2. Diferenţierea categorială

Procesul de categorizare (utilizat iniţial pentru a studia accentuarea contrastelor perceptive) se poate aplica şi fenomenelor psihosociale,

permiţând cunoaşterea modului în care se structurează o interacţiune, totodată diferenţiind şi modelând indivizii. Pornind de la procesul de categorizare, Doise (1969, 1976; Dosie şi Moscovici, 1984) a introdus conceptul de *diferenţiere categorială*, în vederea înţelegerii unor fenomene intergrupale cum sunt comportamentele discriminatorii şi stereotipurile sociale.

Doise (1976) descrie procesul de diferenţiere categorială sub forma a *şase enunţuri*:

- anumite aspecte ale realităţii sociale sunt diferenţiate în raport cu alte aspecte ale aceleiaşi realităţi;
- diferenţierile categoriale se exprimă la nivelul comportamentului, la nivelul judecăţii şi al reprezentării;
- diferenţierea categorială se poate referi fie la unul dintre aceste domenii, fie la o articulare între ele;
- exprimarea unei diferenţieri la unul dintre niveluri tinde să producă diferenţieri la celelalte niveluri;
- diferenţierea joacă un rol mai important în domeniul comportamental;
- prin intermediul evaluărilor şi reprezentărilor intergrupuri, diferenţierea categorială combină activităţile individuale cu cele colective.

Privind lucrurile dintr-o altă perspectivă, diferenţierea categorială ar putea fi înţeleasă ca o accentuare/exacerbare a diferenţelor existente între membrii a două grupuri distincte, care dezvoltă în acelaşi timp o accentuare a asemănărilor între membrii aceluiaşi grup. În alţi termeni, putem afirma că individualitatea, unicitatea unui actor social tinde să se estompeze atunci când el este asociat cu altul, care are *relativ* aceleaşi atribute sociale ca şi el (Fisher, 1990, pp. 149-150). „Diferenţierea este un proces interactiv, care orientează comportamentele spre justificarea atitudinilor ce prezidează discriminarea. În acest sens, prejudecata acţionează ca un tip de solicitare, iar diferenţierea este considerată ca un proces reactiv la o aşteptare. Ea apare atunci ca un element de conformare operată prin reprezentarea socială, în măsura în care indivizii se ajustează la percepţia pe care ei o au asupra aşteptărilor altuia în privinţa lor." (Fisher, 1993, p. 111) Asigurându-se că el este diferit de ceilalţi, individul îşi consolidează imaginea de sine.

2.2.2. Procesul de comparare cu membrii celorlalte grupuri sociale

Aflându-se într-o permanentă căutare a identităţii sale sociale, actorul social încearcă să se afirme în ceea ce are el unic, singular, prin intermediul unui proces de comparare cu membrii grupului său de apartenenţă. Această diferenţiere are în vedere stabilirea unui contrast între sine şi altul, în scopul de a se face cât mai vizibil, cât mai uşor de remarcat de către ceilalţi.

2.2.2.1. Categorizarea socială

În acelaşi timp însă, grupul respectiv este implicat într-o reţea de interacţiuni cu numeroase alte entităţi sociale (alte grupuri, organizaţii, instituţii etc.), de care membrii săi sunt mai mult sau mai puţin conştienţi. În situaţiile în care aceste entităţi sociale devin reciproc *vizibile* în plan social, prin natura interacţiunilor stabilite, membrii fiecărui grup activează procese de *categorizare* care implică, în acelaşi timp, diferenţierea (contrastul) şi similitudinea (asimilarea). Avem în vedere diferenţierea (contrastul social) dintre grupul propriu de apartenenţă şi celelalte grupuri şi, totodată, similitudinea (asimilarea) între membrii aceluiaşi grup.

Celelalte grupuri sunt percepute ca fiind categorii distincte, pe care actorul social le separă net de propriul grup de apartenenţă,

ceea ce îl determină în continuare să accentueze diferenţele existente între categorii (proces care poartă numele de *diferenţiere intercategorială*), în condiţiile minimalizării diferenţelor în interiorul fiecărei categorii (*omogenizare intracategorială*). Cu alte cuvinte, actorul social percepe elementele din interiorul unei categorii sociale ca fiind mult mai asemănătoare decât sunt ele în realitate, în timp ce elementele a două categorii distincte sunt percepute, dimpotrivă, ca fiind mai puţin asemănătoare, mai eterogene, mai diferenţiate decât sunt acestea în mod real.

Procesul de categorizare socială, pus în evidenţă de H. Tajfel şi dezvoltat de colaboratorii săi (1971, 1979, 1987), îndeplineşte două funcţii principale:

- pe de o parte, categorizarea are o *funcţie cognitivă*, furnizând actorului social o serie de repere (criterii, valori) care permit înţelegerea şi structurarea mediului social, orientarea sa în acest mediu; procesul de categorizare este, în cele din urmă, unul de cunoaştere, ce permite o selecţie (nu neapărat corectă, reală, dar cu siguranţă utilă) a informaţiilor disponibile despre celelalte grupuri şi, prin extensie, despre membrii lor, respectivele informaţii fiind triate, ordonate, combinate în funcţie de categoriile pertinente pentru un individ la un moment dat şi de criteriile care definesc aceste categorii;
- pe de altă parte, este vorba despre o *funcţie identitară*, constând în căutarea unei identităţi sociale, referitoare la cunoaşterea apartenenţei la anumite grupuri sociale şi, mai ales, la semnificaţia evaluativă şi emoţională rezultată din această apartenenţă; pentru ca imaginea de sine, construită prin intermediul distincţiei dintre sine şi ceilalţi, să fie pozitivă, actorul social are nevoie de apartenenţe la grupuri şi categorii sociale evaluate pozitiv de către el. Altfel spus, este vorba despre compararea cu celelalte grupuri pornind de la o serie de dimensiuni, criterii, trăsături evaluate pozitiv, ceea ce îl obligă să valorizeze membrii grupului său de apartenenţă, excluzând şi discriminând, totodată, membrii celorlalte grupuri.

Rezumat

Stabilirea relaţiilor interpersonale nu poate constitui un proces aleatoriu, cu o dinamică haotică şi imprevizibilă. Fiinţele umane (şi nu numai) stabilesc *în mod selectiv* o mare varietate de relaţii interpersonale, în funcţie de avantajele pe care acest proces şi partenerii respectivi le pot oferi, ca şi de dorinţa evitării unor neajunsuri şi insecurităţi personale sau sociale.

În acest context, stabilirea unor relaţii de cooperare, de competiţie ori de conflict capătă cu totul alte valenţe. Potrivit acestor teorii recente, definitoriu pentru stabilirea unui tip sau altul dintre relaţiile interpersonale menţionate ar fi nu atât obiectivul urmărit de cei doi actori sociali aflaţi faţă în faţă (fie că el este unic şi indivizibil, fie dimpotrivă), cât mai degrabă căutarea unei *identităţi sociale pozitive*, apărarea unei anumite *imagini de sine*.

„O nevoie constantă de comparare cu ceilalţi este un semn clar că stima de sine a celui în cauză e slabă.” (Billikopf, 2004, p. 7) După cum demonstrează viaţa socială reală, frecvent obiectivul/ scopul urmărit de actorii sociali are o importanţă secundară, chiar minoră, în prim-planul motivaţional situându-se aspecte legate de prestigiul personal, de stima socială. De multe ori, fundamentele emoţionale ale acestor tipuri de relaţii prevalează asupra importanţei obiectivelor urmărite, tinzând să le estompeze.

Toate aceste considerente trebuie să ne determine să regândim teoriile asupra cooperării, competiţiei şi conflictului, indiferent de nivelul stabilit pentru abordare (interpersonal, intergrupal, organizaţional, social).

Întrebări şi exerciţii de autoevaluare

1. De ce se afiliază fiinţele umane?
2. Asocierea indivizilor nu este un proces specific uman, ci poate fi întâlnit la scară largă şi în lumea animală. Există diferenţe semnificative între afilierea la nivel uman şi cea la nivel animal?
3. Care sunt beneficiile afilierii la nivel uman? Dar neajunsurile acestui proces?
4. La baza stabilirii selective a relaţiilor interpersonale stau procesele de similitudine şi diferenţiere. Comentaţi beneficiile şi inconvenientele acestor două procese.
5. Procesul de comparare socială (cu membrii grupului de apartenenţă şi cu membrii altor grupuri) este fundamental în stabilirea relaţiilor interpersonale. Care sunt efectele comparării sociale asupra unui grup dat?
6. Avem cu toţii tendinţa evidentă de a ne percepe semenii prin plasarea lor într-o categorie socială sau alta. Încercaţi să identificaţi câteva tehnici simple prin care neajunsurile şi erorile acestui proces ar putea fi corectate.
7. În aceste condiţii, care sunt funcţiile categorizării sociale?

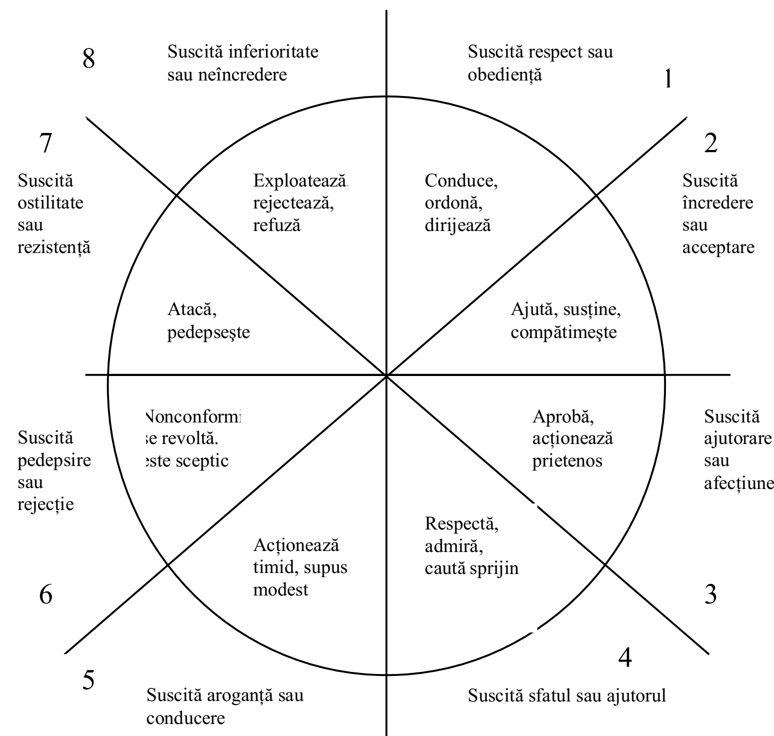


Figura 1. *Formele de comportament interpersonal (interiorul cercului) şi formele corespondente de comportament pe care acestea le suscită (exteriorul cercului), după Leary, 1957,* apud *Newcomb* et al.*, 1970*

Capitolul 3

Probleme teoretico-metodologice ale trecerii de la competiţie la conflict

Obiective operaţionale

După parcurgerea acestui capitol veţi putea:

1. să definiţi competiţia şi conflictul interpersonal;
2. să precizaţi abordările (teoriile asupra) acestor procese sociale, cu meritele şi limitele lor;
3. să stabiliţi aspectele comune ale competiţiei şi conflictului;
4. să identificaţi elementele care diferenţiază competiţia şi conflictul;
5. să enumeraţi planurile psihosociale de analiză a acestor procese;
6. să comentaţi mecanismele concrete ale transformării competiţiei în conflict;
7. să definiţi prejudecata, discriminarea, stereotipurile negative;
8. să precizaţi rolul acestor fenomene în stabilirea competiţiei şi conflictului interpersonal;
9. să comentaţi conceptul de *ostilitate interpersonală*;
10. să definiţi puterea interpersonală;
11. să comentaţi diferenţierile existente între cele şapte tipuri de putere pe care dv. le cunoaşteţi;
12. să precizaţi rolul comunicării şi normelor sociale în cadrul competiţiei şi conflictului;
13. să realizaţi o diagramă explicativă a dinamicii relaţiilor interpersonale;
14. în cadrul acestei diagrame, să identificaţi cu precizie punctele de maximă eficienţă în demersul de control al competiţiei;
15. să concepeţi un experiment prin care să surprindeţi transformarea competiţiei în conflict.

Aspecte introductive

Al treilea capitol al lucrării de faţă este dedicat unor aspecte de ordin teoretic legate de cele două fenomene puse în discuţie, interesându-ne nu atât abordarea lor separată (deşi sunt imperios necesare anumite clarificări de ordin teoretic, terminologic, care să elimine confuziile ce marchează respectivele noţiuni), cât mai ales dinamica lor, aspectul transformativ, respectiv modul cum se convertesc acestea unul în celălalt.

Teoriile competiţiei şi conflictului sunt de dată recentă, fiind caracteristice ultimei jumătăţi de veac. Ele au debutat cu abordarea conflictului la scară socială între comunităţi etnice : conflictele rasiale dintre albii şi negrii din America şi Africa de Sud. Astăzi, putem spune în termenii unor teorii recente că aceste comunităţi se aflau în *competiţie pentru putere*.

Etapa următoare a fost cea a abordării fenomenelor respective la nivel de grupuri, cercetările lui Sherif din anii '60 constituind punctul de plecare în această direcţie.

Anii '70 au constituit trecerea accentului la nivelul conflictului interpersonal, marcând un apogeu al studiilor asupra competiţiei şi conflictului, care au intrat de atunci într-un uşor con de umbră.

Teoriile psihosociale moderne abordează aceste fenomene în termeni de *influenţă şi identitate socială*.

Puţine studii de specialitate abordează însă problematica *transformării competiţiei în conflict* şi aceasta, de regulă, numai în mod tangenţial, deşi frecvent se precizează faptul că *în anumite condiţii* competiţia poate degenera în conflict şi violenţă. Studiul nostru are în vedere, în secţiunea de faţă, tocmai identificarea acestor condiţii şi factori determinanţi, pornind de la următoarele *planuri de analiză psihosocială* :

- motivaţie şi orientare în sarcină ;
- atitudini (ostilitate interpersonală) ;
- percepţie reciprocă ;
- comunicare interpersonală ;
- putere socială ;
- agresiune interpersonală ;
- roluri sociale ;
- aspecte emoţionale.

Pornind de la cele opt planuri de analiză psihosocială a competiţiei şi conflictului interpersonal, intenţia noastră este aceea de a propune, finalmente, un model explicativ-interpretativ al celor două fenomene studiate.

3.1. Delimitări conceptuale

3.1.1. Competiţia interpersonală

Competiţia poate fi definită ca *formă a interacţiunii* dintre doi sau mai mulţi actori sociali, constând în eforturile acestora de a atinge un scop (de a obţine un beneficiu) care este indivizibil sau despre care se crede că este ca atare (Zamfir şi Vlăsceanu, 1993, p. 120). Actorii implicaţi în competiţie sunt interesaţi mai degrabă de obţinerea rezultatului dorit decât de caracteristicile şi comportamentul rivalilor.

Prin competiţie, Deutsch înţelege „*opoziţia în scopuri* a unor părţi interdependente, astfel încât probabilitatea ca una din părţi să-şi atingă scopul descreşte, în timp ce probabilitatea celeilalte creşte" (1973, p. 10).

Această definiţie a lui Deutsch este însă nesatisfăcătoare, deoarece înseamnă că într-o asemenea situaţie nu există o opoziţie a scopurilor, ci căutarea unuia şi aceluiaşi scop de către ambii actori, fiecare dorind să-l atingă în detrimentul celuilalt.

În aceste condiţii, putem corecta definiţia lui Deutsch : competiţia desemnează *căutarea simultană a aceluiaşi scop* de către doi sau mai mulţi actori sociali interdependenţi, astfel încât probabilitatea ca unul dintre aceştia să-şi atingă scopul creşte, în timp ce probabilitatea celuilalt descreşte.

Punând problema în alţi termeni, participanţii aflaţi în competiţie dau răspunsuri care fie antrenează o întărire negativă, fie interzic o întărire pozitivă reciprocă.

3.1.2. Conflictul interpersonal

„Există o literatură vastă legată de subiectul conflictului, nu pentru că s-ar cunoaşte foarte multe în sens ştiinţific despre acest subiect, ci pentru că este foarte important *în sine*. Mare parte din această literatură se referă la conflicte violente, în mod particular la războaie şi revoluţii." (Coombs şi Avrunin, 1988, p. 9)

Înainte de toate, trebuie precizat că psihosociologia conflictului este de dată recentă, primele lucrări apărând în preajma anilor '60. Ea este deci incapabilă să propună o concepţie stabilă asupra conflictului. Etimologic, termenul *conflict* îşi are sursa în cuvântul latin *conflictus* („şoc, lovire").

Luând în considerare o serie de aspecte emoţionale, expresive, M. Deutsch (1969) vorbeşte de *conflict latent*, prin care înţelege reprezentările, atitudinile, percepţiile, stereotipurile şi sentimentele pe care adversarii le construiesc unii cu privire la ceilalţi. Aceste aspecte expresive, afective au însă în subsidiar o serie de aspecte raţionale şi strategice ale conflictului.

Astfel, în unele cazuri, *conflictul manifest* nu este decât un aspect simptomatic al unui conflict latent sau expresiv. Este vorba aici despre ceea ce L. Coser numea *realistic conflict* în opoziţie cu *non-realistic conflict* (1956, pp. 49-50). Pentru Coser, *the realistic conflict* (ce poate fi tradus prin *conflict instrumental*) este un conflict caracterizat prin căutarea unui scop specific căruia i se opune un adversar. *The non-realistic conflict* (ce poate fi tradus prin *conflict expresiv*) este determinat de nevoia de reducere a tensiunii din partea cel puţin a unuia dintre protagonişti. Atât pentru Coser, cât şi pentru Deutsch, aceste distincţii (conflict latent-manifest şi *realistic-non-realistic*) permit evitarea *erorii* de a explica fenomenul conflictului manifest (instrumental) exclusiv în termeni de reducere a tensiunilor.

Provenind din raritatea unor resurse cum sunt banii, timpul, spaţiul, statutul, ca şi din rivalitatea existentă între participanţi, conflictul poate fi definit ca „o situaţie în care actorii fie urmăresc scopuri diferite, apără valori contradictorii, au interese opuse sau diferite, fie urmăresc simultan şi competitiv acelaşi scop. În fiecare situaţie influenţa asupra partenerului, *controlul total al conduitei* acestuia sunt fie scopul urmărit, fie mijlocul ales pentru atingerea scopului" (Touzard, 1977, p. 51).

Această definiţie este însă prea cuprinzătoare. De regulă, prin termenul *conflict* desemnăm aspectele manifeste, instrumentale sau strategice ale conflictului, fapt care permite să definim conflictul în sens restrâns, specific.

Astfel, relaţiile conflictuale se referă la *opoziţia deschisă*, lupta între doi sau mai mulţi actori sociali care fie urmăresc simultan şi competitiv acelaşi scop, fie urmăresc scopuri diferite, apără valori contradictorii, au interese opuse sau, cel puţin, diferite.

De cele mai multe ori, „conflictul porneşte de la percepţia celorlalţi participanţi ca fiind cauza opoziţiei, atribuindu-le, în consecinţă, intenţii negative" (McCafferty, 2001, p. 82).

Abordând lucrurile dintr-o perspectivă apropiată, Coser a definit conflictul ca fiind „o luptă între valori şi revendicări de statusuri, putere şi resurse, în care scopul oponenţilor este de a neutraliza, leza sau elimina rivalii" (1967, p. 8). Astfel, definiţia lui Coser includea, încă din anii '70, într-o manieră realmente strălucită, deopotrivă aspectele valorice, statusurile sociale, puterea şi caracterul limitat al resurselor disponibile, prefigurând şi trasând veritabile jaloane pentru abordările sfârşitului de secol.

Sfârşitul secolului XX a consacrat respectiva manieră de definire a conflictului. La ora actuală, cele mai multe definiţii ale conflictului includ toate aspectele mai sus menţionate, într-o formă sau alta.

Conflictul desemnează „relaţiile stabilite între două sau mai multe entităţi sociale, atunci când acestea doresc o resursă similară limitată, atunci când ele au preferinţe comportamentale exclusive referitoare la acţiunea lor comună sau când au atitudini, valori, credinţe diferite" (Rahim şi Blum, 1994, p. 11).

„Deşi conflictele pot apărea din mai multe surse, cauzele obişnuite implică existenţa unor diferenţe privind valorile, atitudinile, nevoile, expectaţiile unor participanţi. Toate aceste *filtre* fac ca fiecare parte aflată în conflict să interpreteze acţiunile, inacţiunile sau reacţiile celeilalte." (Conerly şi Tripathi, 2004, p. 63)

Pornind de la o mare varietate de criterii, literatura de specialitate abundă în tipologii ale conflictelor, a căror trecere în revistă nu ne-o propunem însă în contextul lucrării noastre. Vom prezenta în continuare doar două dintre aceste nenumărate tipologii, pe care le considerăm totuşi relevante pentru înţelegerea naturii conflictului, dar şi pentru obiectivele lucrării de faţă.

Realizarea unei distincţii între *sarcină* şi *relaţie interpersonală* a condus, încă de la jumătatea secolului trecut, la clasificarea conflictelor în *conflicte cognitive*, *conflicte centrate pe sarcină* şi *conflicte social-emoţionale* (caracterizate prin dezacorduri interpersonale, fără legătură directă cu sarcina).

Într-un studiu multidimensional asupra grupurilor aflate în conflicte, Jehn (1995) observă că membrii grupurilor fac distincţie între conflictele centrate pe sarcină şi conflictele centrate pe relaţiile interpersonale, cele două tipuri de conflict afectând în mod diferit performanţele participanţilor.

Studiul respectiv demonstra faptul că un nivel moderat al conflictului centrat pe sarcină este constructiv, stimulând discuţiile şi ideile participanţilor spre performanţe mai bune. Grupurile în care nu există conflicte centrate pe sarcină sunt lipsite de asemenea oprtunităţi. Un nivel foarte ridicat al conflictelor centrate pe sarcină interferează negativ cu rezolvarea sarcinii.

În ceea ce priveşte conflictele centrate pe relaţiile interpersonale, acestea interferează cu eforturile în direcţia realizării sarcinilor, pentru că participanţii îşi focalizează atenţia mai degrabă asupra reducerii ameninţărilor receptate, asupra creşterii puterii disponibile decât asupra sarcinii propriu-zise. Grupul utilizează mai bine capacităţile şi cunoştinţele membrilor atunci când conflictul este centrat pe sarcină şi mai puţin în situaţiile în care conflictul e absent sau centrat pe relaţii (Jehn, 1995, p. 27).

În circumstanţe bine determinate, este posibil ca un conflict centrat pe sarcină să se transforme în unul centrat pe relaţiile interpersonale. Pe moment, dacă participanţii nu cad de acord asupra rezolvării sarcinilor, apar dezacordul şi atribuirea conflictului centrat pe sarcină unor trăsături personale. Astfel, participanţii care se manifestă în mod critic vor fi blamaţi pentru negativism

şi reacţii de rezistenţă. De vreme ce asemenea atribuiri sunt mai degrabă personale decât situaţionale, conflictele centrate pe sarcină sunt percepute frecvent ca atacuri personale (Ginzel, 1994, p. 73).

Cercetarea menţionată sugerează natura versatilă a conflictelor, posibilitatea transformării lor rapide dintr-un tip în altul, cu toate implicaţiile aferente acestui proces.

Ceea ce dorim însă să prezentăm în cele ce urmează este o tipologie mult mai complexă şi mai utilă a conflictelor, care are ca punct de pornire relaţiile existente între situaţia obiectivă şi percepţia părţilor aflate în conflict asupra acestei situaţii. Realizată de Deutsch (1973, pp. 11-15), această tipologie interesantă aduce în planul atenţiei existenţa a şase tipuri de conflict, nonexclusive, care au o dinamică deosebită, transformându-se frecvent una în alta.

- *Conflictul veridic* e acel conflict existent în mod obiectiv şi corect perceput de părţile implicate, situaţie care este însă prea puţin frecventă în viaţa socială. Ne putem referi, de exemplu, la doi copii care doresc să utilizeze simultan unicul computer aflat în casa părinţilor lor, unul pentru a transmite urgent un e-mail, iar celălalt pentru a viziona un concert transmis în direct pe Internet. Conflictul îşi păstrează caracterul veridic atâta vreme cât timpul de care dispun cei doi copii nu poate fi gestionat în aşa fel încât să le permită amândurora să beneficieze de calculator, unul şi numai unul dintre ei putând utiliza calculatorul la acel moment dat. Practic, computerul respectiv nu permite îndeplinirea simultană a ambelor activităţi dorite de copii.

  În general, conflictul veridic este greu de rezolvat pe cale amiabilă, dar nu imposibil, putând implica următoarele strategii :
  - stimularea dorinţei ambelor părţi implicate de a rezolva situaţia respectivă ;

  - stabilirea de comun acord a priorităţilor ;
  - acceptarea de către ambele părţi a unor mecanisme instituţionale de rezolvare a conflictului (medierea, arbitrajul părinţilor, în exemplul de mai sus).

- *Conflictul contingent* există în mod real, dar existenţa lui este dependentă de rearanjarea circumstanţelor, fapt care nu e însă recunoscut de părţile implicate. Referindu-ne la conflictul veridic din exemplul mai sus amintit, putem spune că acesta ar putea fi considerat ca un conflict contingent dacă şi numai dacă în casă există un alt obiect (televizor, laptop) care poate fi utilizat în sensul dorit de copii la acel moment. În consecinţă, apreciem că un conflict contingent ar putea dispărea în situaţia în care părţile participante identifică anumite resurse alternative disponibile, ce le pot satisface, astfel, nevoile conflictuale. Rezolvarea acestui tip de conflict nu constituie un proces dificil, decât, poate, în măsura în care părţile implicate au perspective rigide asupra situaţiei existente, în virtutea unor tensiuni emoţionale excesive sau a unor resurse cognitive limitate.

- *Conflictul deplasat* (deplasarea conflictului) este acel conflict în care părţile implicate discută şi încearcă reciproc să se convingă asupra unor aspecte greşite, nereale. Cu alte cuvinte, avem în vedere deplasarea unui conflict neexprimat asupra altor aspecte decât cele care l-au provocat. Astfel, conflictul trăit/experimentat de participanţi este *conflictul manifest*, în timp ce acela care nu este direct exprimat e *conflictul subiacent (subteran)*. De cele mai multe ori, în viaţa socială reală conflictul manifest constituie o formă simbolică sau idiomatică a conflictului subiacent (subteran). Abordarea directă a conflictelor fiind adesea foarte periculoasă, este recomandabilă maniera indirectă de acţiune.

Conflictul manifest poate reflecta existenţa unei iritabilităţi, a unei tensiuni la nivelul relaţiilor stabilite între părţile aflate în conflict ca *expresie a unui conflict subiacent (subteran) nerezolvat*. Tensiunile nerezolvate sunt cele care determină părţile implicate să se manifeste argumentativ, uneori chiar agresiv, să repună în discuţie anumite probleme. Din acest motiv, ignorarea conflictului subiacent (subteran) nu permite o rezolvare eficientă a conflictului manifest, decât, poate, temporar.

- *Conflictul de atribuire* (determinat de atribuirea eronată) este acel conflict existent între părţi stabilite în mod greşit, ceea ce înseamnă că şi soluţiile identificate sunt, de asemenea, greşite. După criteriul prezenţei intenţiei, astfel de atribuiri eronate pot fi :
  - involuntare – părintele îi reproşează copilului o anumită manieră de rezolvare a unor exerciţii, manieră asupra căreia însă acesta din urmă a fost instruit de educatoare, la şcoală ;
  - voluntare – stimulate fie în mod direct de cei care urmăresc satisfacerea anumitor interese (de exemplu, inducerea unui conflict intern în cadrul unui grup-ţintă, în scopul de a-l face vulnerabil, de către un grup-sursă, direct interesat de preluarea controlului asupra acestuia), fie indirect, prin intermediul unor mentalităţi, credinţe, ideologii (ca urmare a unor mişcări sindicale de amploare, asistăm frecvent la false atribuiri ale problemelor economice mai degrabă unor neajunsuri şi insuficienţe existente la nivelul grupurilor sau al indivizilor şi prea puţin funcţionării defectuoase a sistemului economic şi social global).

  Reducerea falselor atribuiri constituie una dintre premisele fundamentale ale schimbării sociale, ale creării unor condiţii de cooperare reală între actorii sociali.

- *Conflictul latent* – avem în vedere acele conflicte care nu apar, nu se manifestă, deşi acest lucru ar trebui totuşi să se producă. Desigur, este vorba despre o serie de conflicte care fie au fost reprimate, fie au fost deplasate către alte obiective sau alţi actori sociali, fie se bucură de o atribuire defectuoasă, fie nu există încă în plan psihologic. Dacă, de exemplu, un angajat oarecare al unei firme apreciază ca normale surplusul de putere, avantajele materiale, financiare ale proprietarului (patronului), atunci el nu va fi adeptul unor mişcări sindicale, revendicative, chiar dacă este conştient de existenţa unor discriminări împotriva angajaţilor, pe care chiar le acceptă într-o anumită măsură. Efectele perverse ale acestei situaţii sunt legate de deteriorarea semnificativă a identităţii de sine, mergând uneori până la apariţia unor manifestări dezadaptative, situate la limita patologicului.

  În aceste condiţii, dezirabilă este transformarea conflictului latent în conflict manifest, conştientizat deplin şi corect de părţile implicate, concomitent cu ameliorarea identităţii de sine şi amplificarea conflictului cu persoana/grupul-sursă.

- *Falsul conflict* – se referă la apariţia unui conflict în situaţia în care nu există nici o bază obiectivă pentru acesta. Erorile şi deficienţele percepţiei sociale sunt întotdeauna responsabile de producerea unor asemenea conflicte. Astfel, deşi poate debuta ca un fals conflict, acesta poate scoate la suprafaţă noi atitudini şi motive, care permit transformarea lui într-un conflict real, veridic, proces ce se desfăşoară mult mai probabil într-o atmosferă competitivă, de suspiciune şi ostilitate decât în una de tip cooperativ, de încredere şi susţinere reciprocă.

Cele şase tipuri de conflict descrise mai sus se împletesc strâns, fundamentându-se şi convertindu-se reciproc dintr-un tip

în altul, într-un joc deosebit de dinamic şi complex. Astfel, un conflict deplasat sau de atribuire poate avea în subsidiar un conflict latent, pe care participanţii respectivi nu sunt încă dispuşi să-l recunoască sau să şi-l asume. Situaţia socială poate fi percepută într-un fel de unul din participanţi şi cu totul diferit de către celălalt.

Destul de frecvent se întâmplă ca, în virtutea unor întăriri/ consolidări reciproce, un conflict să devină deosebit de complex şi eterogen, putând fi apreciat dintr-o anumită perspectivă ca un conflict veridic, dintr-o altă perspectivă ca un conflict de atribuire, iar dintr-o alta ca un conflict deplasat, fapt care complică nepermis de mult lucrurile, făcând extrem de dificilă soluţionarea respectivei situaţii. Un anumit conflict se poate prezenta ca un *conflict deplasat* pentru unul din participanţi, în timp ce pentru celălalt acesta poate fi un *conflict latent*.

Tabelul 1. *O tipologie a conflictelor*

				Tip de percepţie eronată		
Nr. crt.	**Tip**	**Conflict obiectiv între P_1 şi P_2**	**Conflict trăit (experimentat) între P_1 şi P_2**	**Contingenţa conflictului**	**Cauze ale conflictului**	**Părţi aflate în conflict**
	Conflict veridic	Da	Da	Nu	Nu	Nu
2.	Conflict contingent	Da	Da	Da	Nu	Nu
3.	Conflict deplasat	Da	Da	Nu	Da	Nu
4.	Conflict de atribuire eronată	Da	Nu	Nu	Nu	Da
5.	Conflict latent	Da	Nu	–	–	–
6.	Conflict fals	Nu	Da	Da	Da	Da

Sursa: Deutsch, 1973, p. 12

3.1.3. Comentarii asupra diferenţelor dintre competiţie şi conflict

Conflictul reprezintă o situaţie definită în plan social prin numeroase relaţii ce se stabilesc între actorii sociali: sunt căutate scopuri contradictorii, sunt afirmate valori inconciliabile; protagoniştii au strategii mai mult sau mai puţin definite, mai mult sau mai puţin eficiente. Însă dincolo de comportamentele individuale de ostilitate, de competiţie, care sunt înrădăcinate în pulsiuni, probabil, înnăscute sau care rezultă din tensiunile acumulate, conflictul este determinat şi definit de o anumită structură socială.

Termenul *conflict* desemnează o situaţie complexă care se defineşte, în primul rând, printr-o anumită structurare a relaţiilor

stabilite între actorii sociali. Oponenţii pot urmări scopuri antagoniste : membrii unei categorii minoritare caută să obţină aceleaşi drepturi ca şi categoria dominantă. De asemenea, aceştia pot apăra şi promova valori contradictorii – de exemplu, economia liberă de piaţă sau economia centralizată. În egală măsură, aceste valori contradictorii se pot releva la nivelul mijloacelor puse în funcţiune pentru atingerea aceluiaşi scop, ca şi la nivelul strategiilor sau tacticilor utilizate de partenerii implicaţi în interacţiune. În consecinţă, deducem că putem explica relaţiile conflictuale prin *valorizarea diferită a elementelor situaţiei sociale*.

Cu alte cuvinte, conflictul pare să definească o situaţie în care actorii sociali urmăresc scopuri opuse, aderă la valori antagoniste şi au interese divergente. Cu toate acestea, există şi situaţii conflictuale în care adversarii vizează acelaşi scop, însă într-o manieră pur competitivă : doi actori sociali care urmăresc să exercite unul şi acelaşi rol social. În acest caz, vorbim despre fenomenul de *competiţie interpersonală*.

Multă vreme, literatura de specialitate a considerat termenii *competiţie* şi *conflict* ca fiind perfect sinonimi şi interşanjabili. Unii autori nu fac nici o distincţie între conflict şi competiţie. Astfel, R. Dahrendorf afirmă că, „în ciuda tradiţiilor terminologice, nu înţeleg de ce ar fi necesar sau dezirabil a stabili o distincţie conceptuală între *competiţie* şi *conflict*. Ca şi competiţia, conflictul implică acapararea unor resurse rare. Din punct de vedere lingvistic, este absolut corect a spune că grupurile care au interese conflictuale sunt în competiţie pentru putere” (1959, p. 209). Aceeaşi indistincţie este întâlnită şi la Raven şi Kruglanski, pentru care „competiţia este o formă de conflict” (1970, p. 70).

Această confuzie majoră s-a perpetuat multă vreme, din păcate, în psihologia socială, ca şi în sociologie. Deşi competiţia poate duce la apariţia conflictului, acesta din urmă nu reflectă în mod necesar competiţia.

După cum am văzut, competiţia presupune *opoziţia în scopuri* a unor actori sociali între care există raporturi de interdependenţă contrară. În ceea ce priveşte conflictul derivat din competiţie, incompatibilitatea scopurilor este reflectată în acţiuni incompatibile. Cu alte cuvinte, conflictul poate apărea chiar şi în situaţiile în care nu există neapărat o incompatibilitate a scopurilor participanţilor (fie ea reală, fie percepută).

Un progres în această direcţie poate fi sesizat abia în anii ’70, în lucrările lui M. Deutsch, cu toate că, finalmente, distincţia pe care el o stabileşte între competiţie şi conflict este insuficientă, în realitate perpetuând asemănarea şi imposibilitatea de a distinge între cele două noţiuni. Deutsch pledează mai degrabă pentru luarea în considerare a contextului concret în care a apărut conflictul, deoarece acesta din urmă poate apărea chiar şi într-un context bine definit de tip cooperativ sau competitiv. Putem considera că demersul teoretic al lui Deutsch este acela de accentuare a aspectelor latente, deplasate, false, neexprimate, eventual neconştientizate încă de participanţi.

Touzard (1977, pp. 50-51) consideră că se poate diferenţia competiţia de conflict prin intermediul noţiunii de *putere*, definită ca posibilitatea unui actor social de a influenţa conduita unui alt actor, de a modifica sau controla comportamentul său, atitudinile ori sentimentele sale. În situaţiile în care pentru parteneri este fundamentală urmărirea controlului celuilalt – mai exact dacă acesta e scopul urmărit sau singurul mijloc utilizabil în vederea atingerii scopului –, putem vorbi despre *conflict*.

Situaţiile de conflict sunt *situaţii de lipsă* sau *de frustare*, care pun unui actor social problema identităţii sale (tot ceea ce poartă

amprenta sa : cunoaştere, creaţie, tot ce îl marchează – referinţe, condiţionări, înrădăcinări), a menţinerii ori a pierderii ei, a necesităţii – mai mult sau mai puţin suportabilă – de schimbare a unor atitudini, referinţe ori obişnuinţe (Tap, 1990, pp. 36-39).

În definirea conflictului, a trecut recent în prim-plan existenţa unor *interese divergente*, această divergenţă nefiind neapărat reală, ci doar percepută. A devenit evident faptul că până şi simple diferenţe existente la nivelul credinţelor, aspiraţiilor, mentalităţilor, preferinţelor pot crea cadrul necesar apariţiei conflictelor. Ceea ce ne permite să afirmăm că nu există în mod necesar o bază obiectivă a conflictului, deseori acesta putând reprezenta, pur şi simplu, o problemă de natură subiectivă. Mergând mai departe, conflictul nu este neapărat raţional (dictat de obiectivele şi scopurile urmărite), ci, dimpotrivă, aspectele emoţionale tind să precumpănească în derularea şi rezolvarea acestuia.

Conflictul se constituie ca un fenomen psihosocial complex, cu multiple faţete. Astfel, acesta cuprinde *dimensiuni cognitive* (percepţii şi evaluări interpersonale, decizie, gândire, orientare în mediul social), *emoţionale* (emoţii, sentimente, frustrări), *comportamentale* (strategii şi acţiuni). Ajunşi în acest punct al analizei noastre, considerăm necesară o menţiune : conflictul dispune de o sferă mult mai largă decât competiţia, incluzând, alături de aspecte motivaţionale, atitudinale, perceptiv-evaluative, comunicative, de roluri (specifice competiţiei), şi o serie de aspecte caracteristice (putere, frustrare şi, implicit, agresiune) care sunt rareori întâlnite în cadrul relaţiilor de tip competitiv. Aceste elemente menţionate se pot converti în tot atâtea dimensiuni ale analizei psihosociale a competiţiei şi conflictului interpersonal.

Pentru a conchide, putem afirma că fundamentul relaţiilor competitive şi al celor conflictuale îl constituie *principiul similitudinii şi diferenţierii* – altfel spus, căutarea identităţii proprii, a unei imagini *de marcă*.

3.2. Analiza psihosocială a competiţiei şi conflictului

Într-un experiment efectuat în mediul şcolar, Deutsch şi Hornstein (1978, pp. 179-180) propun patru *planuri de analiză psihosocială* a fenomenelor cooperării şi competiţiei :

- *planul motivaţiei şi orientării în sarcină* ;
- *planul atitudinilor sociale* ;
- *planul percepţiei sociale reciproce* ;
- *planul intercomunicării*.

Pentru o analiză pertinentă a competiţiei şi a conflictului interpersonal, considerăm că la planurile enumerate mai sus este necesar să mai adăugăm câteva, cum ar fi :

- *planul puterii* ;
- *planul agresiunii interpersonale* ;
- *planul rolurilor sociale* ;
- *planul afectivităţii*.

3.2.1. Motivaţia şi orientarea în sarcină

În descrierea efectelor competiţiei, Deutsch ia în considerare situaţiile în care acţiunile lui P_1 afectează în mod negativ şansele lui P_2 în atingerea scopurilor pe care acesta şi le-a fixat. Evident, Deutsch are în vedere numai acţiunile efective soldate cu succese

întrucât, după cum subliniază A. Midol, „numai un comportament care a reuşit şi care este, în consecinţă, recompensat va fi utilizat într-o situaţie ulterioară identică” (1988, p. 30). Altfel spus, el a fost întărit/consolidat. Dacă, dimpotrivă, comportamentul a fost sancţionat sau a eşuat, există o mare probabilitate ca el să fie abandonat ori chiar evitat în interacţiunile ulterioare.

Chiar în definirea situaţiei competitive, Deutsch (1973) porneşte de la scopuri. Astfel, referindu-se la competiţie, autorul are în vedere situaţia socială în care scopurile participanţilor sunt contrar interdependente, partenerii fiind legaţi unul de celălalt astfel încât îndeplinirea scopurilor lor presupune o corelaţie negativă, aceasta purtând numele de *situaţie competitivă*.

Gradul de *interdependenţă contrară* la care face referire Deutsch vizează creşterea corelaţiei negative şi poate varia între 0 şi –1. Cu alte cuvinte, fiecare participant îşi poate atinge scopul urmărit dacă şi numai dacă ceilalţi participanţi nu-şi pot atinge scopurile lor. Ceea ce înseamnă că, atunci când un participant acţionează astfel încât îşi creşte şansele de a-şi atinge scopurile, el face, în acelaşi timp şi în egală măsură, ca şansele celorlalţi participanţi să descrească.

Pornind, astfel, de la fundamentul scopurilor, în încercarea de a desprinde consecinţele situaţiei competitive, Deutsch examinează efectele acesteia asupra următoarelor procese psihosociale :

- substituibilitatea ;
- cathexisul ;
- inductibilitatea.

Substituibilitatea desemnează capacitatea unui participant de a accepta ca acţiunea altuia să o substituie pe a sa. Cu alte cuvinte, dacă P_1 acţionează astfel încât scopul lui este o consecinţă a

acţiunilor lui P_2, atunci acţiunile lui P_2 sunt substituibile cu cele ale lui P_1, ceea ce face ca repetarea lor să fie inutilă în aceste condiţii. Dacă, dimpotrivă, şansele lui P_1 de realizare a obiectivelor au fost diminuate ca urmare a comportamentelor lui P_2, substituibilitatea comportamentelor şi acţiunilor este puţin probabilă. Într-o situaţie de tip competitiv/conflictual, P_1 se aşteaptă să acopere aceeaşi suprafaţă a câmpului social ca şi P_2, încercând, astfel, să-l imite şi chiar să-l depăşească. Absenţa diviziunii şi organizării activităţii, care este caracteristică situaţiilor competitive, facilitează dublarea acţiunilor actorilor sociali şi consumul inutil de energie.

Cathexisul se referă la dezvoltarea atitudinilor pozitive şi negative între participanţi. Dacă şansele lui P_1 de a-şi atinge scopul au fost reduse (sau P_1 doar percepe acest fapt) ca urmare a acţiunilor de tip competitiv/conflictual ale lui P_2, atunci el va avea tendinţa de a generaliza cathexisul negativ în privinţa lui P_2. Altfel spus, P_1 nu va aprecia pozitiv acţiunile lui P_2, ceea ce înseamnă că el nu va dori să coopereze cu acesta în viitor şi se va comporta ca atare. Dimpotrivă, în situaţia în care P_1 s-a apropiat de obiectivul urmărit (sau P_1 doar percepe acest fapt) ca urmare a comportamentelor de tip cooperativ ale lui P_2, atunci el are tendinţa de a generaliza acest cathexis pozitiv referitor la partenerul său de interacţiune, probabilitatea de a stabili cu el în viitor relaţii cooperative crescând în mod semnificativ.

Inductibilitatea reprezintă capacitatea unui actor social de a fi influenţat pozitiv de către altul. Mai exact, Deutsch avea în vedere influenţarea reciprocă (pozitivă sau negativă) a şanselor celor doi parteneri de interacţiune de a-şi atinge scopurile fixate. Astfel, într-o interacţiune de tip cooperativ, este de aşteptat ca actorii

sociali să-şi faciliteze/sprijine reciproc acţiunile. Dimpotrivă, dacă acţiunile de tip competitiv/conflictual ale lui P_2 îl vor îndepărta pe P_1 de scopurile sale, este de aşteptat ca acesta să obstrucţioneze şi să reziste eforturilor lui P_2 în direcţia atingerii scopurilor. În acest caz, putem presupune că participanţii mai degrabă vor concura unul cu celălalt decât să se ajute.

Pornind de la cele trei procese psihosociale amintite, putem spune că opţiunea indivizilor pentru cooperare, competiţie sau conflict depinde de natura scopurilor propuse, ca şi de mijloacele interdependente ale partenerilor în acţiunile respective. S-a constatat experimental că *interdependenţa pozitivă* a participanţilor în privinţa scopului, ca şi a mijloacelor de realizare, conduc, la un înalt nivel de cooperare în rezolvarea sarcinilor trasate. Din contră, în cazul în care este vorba despre scopuri *contrar interdependente*, actorii sociali întâmpină dificultăţi în încercarea de atingere a acestora, interacţiunea lor căpătând valenţe competitive/conflictuale.

În concluzie, din perspectiva motivaţiei şi a orientării participanţilor la sarcină, procesul competitiv dispune de următoarele *aspecte definitorii* :

- stimulează ideea că rezolvarea intereselor contradictorii se realizează numai din afară, soluţia fiind impusă de către o parte celeilalte ;
- în calitate de motive principale se află valorizarea superiorităţii unei singure părţi şi minimalizarea intereselor celeilalte ;
- este indus şi încurajat de către modelele de întrecere existente în plan social, devenind, astfel, o cerinţă interioară numai după un exerciţiu îndelungat şi susţinut ;
- facilitează suprapunerea eforturilor actorilor sociali şi consumul neeconomic de energie ;

- amplifică implicarea emoţională a participanţilor în sarcină, aceasta având tendinţa de a estompa importanţa obiectivelor urmărite iniţial şi a implicării cognitive în sarcină (adică aspectele raţionale) ;
- înfrângerea personală devine mult mai importantă decât dezastrul comun ;
- mecanismul folosit de actorul social în vederea influenţării unui alt actor este prin excelenţă cel coercitiv.

Fiecare participant implicat în competiţie urmăreşte să-şi atingă ţelul dorit, nefiind interesat decât în mică măsură de comportamentul şi caracteristicile rivalilor. Atunci când pentru un participant controlul comportamentului celuilalt devine însă singurul mijloc utilizat în vederea atingerii scopului sau chiar scopul însuşi, avem de a face cu un conflict.

Motivată cel mai frecvent de dorinţa de a câştiga, competiţia nu se transformă în conflict decât atunci când scopul urmărit implică *necesitatea imperativă de a controla comportamentul adversarului*, adică de a-l neutraliza, de a-i provoca anumite daune sau, mai ales, de a-l elimina din situaţia socială respectivă. Această trecere de la competiţie la conflict este însoţită, în general, de o *creştere a motivaţiei participanţilor*.

Posibilitatea ca o motivaţie competitivă să devină conflictuală poate depinde de faptul că incompatibilitatea este percepută sau nu şi, în aceeaşi măsură, de faptul că obiectivele sunt considerate importante pentru părţi. Conflictul ne trimite la o situaţie competitivă particulară, în care doi actori sunt conştienţi de incompatibilitatea poziţiilor viitoare, potenţiale şi în care fiecare este puternic stimulat să ocupe o poziţie incompatibilă cu interesele percepute ale celuilalt. (North, 1968, p. 227)

Durând numai câteva clipe, o competiţie sportivă poate degenera în conflict atunci când această motivaţie de a controla total comportamentul celuilalt devine predominantă. Partenerii sunt însă obligaţi să rămână în cadrul unei competiţii, prin intermediul regulilor jocului. Întruchipate de arbitru, aceste reguli controlează şi reglează lupta, menţinând-o într-un cadru bine determinat. Regăsim, astfel, distincţia pe care o face N.B. Zajonc între competiţie şi conflict : „Putem spune că, atunci când nu există convenţii pentru a controla comportamentul instrumental într-o competiţie, există conflict” (Zajonc, 1967, p. 95).

Totuşi, la nivelul interacţiunii umane nu se poate spune că ar fi existat vreodată o absenţă totală a convenţiilor. Încă de la începuturi, societatea umană s-a dezvoltat între anumite limite, bine definite de seturi de norme, reguli, legi. Acest fapt ne obligă să moderăm afirmaţia anterioară, care se aplică numai la nivel animal : *într-o situaţie competitivă, atunci când motivaţia de a controla total comportamentul celuilalt este mai puternică decât convenţiile şi regulile destinate să o inhibe, avem de-a face cu un conflict*.

În cadrul conflictului, *obiectivele participanţilor* pot fi contrar interdependente (ca în cazul competiţiei), dar, totodată, pot fi şi opuse sau, cel puţin, diferite, ceea ce marchează o diferenţiere netă între cele două tipuri de relaţii sociale, indivizii raportându-se la valori, norme, idealuri opuse. Această diferenţiere a intereselor şi obiectivelor urmărite antrenează o degradare considerabilă a relaţiilor între actorii sociali implicaţi în interacţiune. Altfel spus, aceştia devin, practic, din ce în ce mai diferiţi, uneori chiar în mod radical, exclusiv, fapt pentru care se percep reciproc ca surse potenţiale de agresiune, ceea ce amorsează conflictul.

În concluzie, din perspectiva motivaţiei şi orientării în sarcină a participanţilor, apreciem că *elementele caracteristice conflictului* sunt următoarele :

- stimulează ideea că soluţia unui conflict poate fi doar aceea care este impusă de către o parte celeilalte, mecanismul de influenţare folosit rămânând tot cel coercitiv ;
- valorizarea puterii unei singure părţi, în condiţiile minimalizării legitimităţii intereselor celeilalte, devin principalele motive. În aceste condiţii, conflictul devine mai degrabă o problemă de principii generale şi el nu mai poate ajunge la o anumită rezolvare într-un anumit timp şi loc ;
- escaladarea conflictului determină creşterea semnificaţiei lui motivaţionale în ochii participanţilor şi intensificarea/exacerbarea implicării lor emoţionale ;
- conflictul antrenează suprapunerea eforturilor, astfel încât participanţii devin *oglinzi* unul pentru celălalt, neputând fi vorba despre o diviziune sau o coordonare a eforturilor acestora ;
- nici unul din participanţi nu apreciază pozitiv acţiunile celuilalt (cathexis negativ) ;
- fiecare actor social va face tot posibilul în încercarea de a obstrucţiona eforturile celuilalt, în vederea îndepărtării acestuia de obiectivele urmărite, mergând până la folosirea ameninţării sau chiar a agresiunii (Deutsch, 1973, p. 30) ;
- în virtutea acestor considerente şi ca o rezultantă firească a acestora, conflictul devine frecvent un *scop în sine*, obiectivele şi scopurile iniţiale pierzându-şi caracterul de prioritate.

3.2.2. Planul atitudinal

Atitudinile, traducându-se prin atracţie şi rejecţie, joacă un rol important în relaţiile pe care le stabilesc actorii sociali. În centrul atenţiei nu trebuie să se situeze numai atitudinile luate ca tendinţe (sentimente şi comportamente latente), ci şi *conduitele manifeste* cum sunt întrajutorarea şi exploatarea, cooperarea, competiţia şi conflictul, apropierea şi evitarea. Cauzele subiacente ale apariţiei acestor conduite le constituie tocmai atitudinile şi opiniile, ele fiind întotdeauna dependente de contextul situaţional în care este plasat actorul social (Bramel, 1972, p. 192).

În declanşarea competiţiei interpersonale, rolul pe care îl joacă atitudinile participanţilor este mai puţin important şi aceasta din două motive :

- pe de o parte, obiectivul este unic, indivizibil, fiind urmărit concomitent de participanţi şi neputând fi atins decât de unul din ei în detrimentul celuilalt, fapt care îi obligă la competiţie ;
- pe de altă parte, fiecare actor social este interesat îndeosebi de atingerea obiectivului propriu şi prea puţin de comportamentul ostil sau nu al partenerului, cu atât mai mult cu cât competiţia defineşte o situaţie socială în care cei doi dispun de cantităţi aproximativ egale de putere.

Astfel, probabilitatea stabilirii unor raporturi competitive rămâne pur teoretică, traducându-se în plan practic prin intensitatea motivaţiei competitive a participanţilor.

Apariţia şi derularea procesului competitiv au următoarele *particularităţi în plan atitudinal* :

- implică atitudini negative, de ostilitate şi rejecţie ;

- are ca punct de pornire tendinţa unui actor social de a-i exploata şi manipula pe ceilalţi în vederea realizării propriului obiectiv ;
- stimulează neîncrederea şi suspiciunea reciprocă în derularea interacţiunilor sociale ;
- diminuează dorinţa de a răspunde pozitiv la solicitările altora, indiferent de costurile implicate (Deutsch, 1973, p. 30).

Exacerbarea acestor fenomene negative determină apariţia motivaţiei de a controla total comportamentul celuilalt şi, implicit, instalarea conflictului. În legătură cu acesta, o mare importanţă prezintă îndeosebi acele atitudini care definesc *prejudecata* şi *discriminarea* (aceste fenomene sunt neesenţiale în derularea competiţiei, din aceleaşi două motive evidenţiate anterior).

În sens psihosocial, termenul *prejudecată* nu se raportează atât la individ, cât mai ales la gupul luat ca întreg. Prejudecata este „o atitudine defavorabilă”, „o predispoziţie de a percepe, a gândi, a simţi şi a acţiona faţă de alţi indivizi în calitate de membri ai unor grupuri într-o manieră mai degrabă de ostilitate sau de evitare decât de simpatie şi atragere” (Newcomb *et al.*, pp. 531-532).

Tabelul 2. *Ilustrare schematică a plasării prejudecăţii în jumătatea defavorabilă a continuumului atitudinal*

Atitudine favorabilă			**Prejudecată**		
Gradul predispoziţiei la intimitate şi ajutor			Gradul predispoziţiei la respingere şi negare		
Maxim um	Moder at	Minimu m	Minim um	Moderat	Maximu m

Prejudecata ar putea fi definită ca o atitudine a individului care implică o dimensiune evaluativă, cel mai frecvent negativă, cu privire la tipuri de persoane sau de grupuri, în funcţie de propria sa apartenenţă socială. Este o dispoziţie însuşită, al cărei scop este acela de a stabili o diferenţiere socială (Fisher, 1993, p. 104). Sursa primară a prejudecăţilor o constituie fenomenele de socializare, dezvoltarea lor fiind în strânsă legătură cu cea a atitudinilor. Copiii îşi însuşesc comportamentele sociale prin observarea şi imitarea celor din jur, prin acest proces ei achiziţionând atitudinile şi, mai ales, prejudecăţile părinţilor lor.

Prin prejudecată înţelegem opinii dogmatice şi defavorabile cu privire la alte grupuri şi, prin extensie, la membrii componenţi ai acestor grupuri. Ele duc la perceperea indivizilor în funcţie de confirmarea sau infirmarea acestor prejudecăţi (Aebisher şi Oberlé, 1990, p. 93). Într-un anumit sens, prejudecata este rezultatul ataşării unei valori (de regulă, negativă) la un grup social şi la membrii acestuia. Prejudecata apare atunci când indivizii nu sunt diferenţiaţi unii de alţii, ci sunt puşi împreună într-o categorie care este apreciată într-un mod defavorabil. Prejudecata implică tendinţa de a privi oamenii mai degrabă de la distanţă decât de a avea relaţii apropiate şi mai mult de a dăuna decât de a ajuta.

Dintr-un anumit punct de vedere, forţând puţin lucrurile, se poate afirma că prejudecata este o discriminare. Cu toate acestea, prejudecăţile împotriva membrilor unui grup şi a membrilor acestuia nu conduc în mod necesar la discriminări.

Prejudecata împotriva unui grup dat este o atitudine dobândită prin interiorizarea normelor grupului de apartenenţă, acest proces foarte sistematic fiind, finalmente, de natură informală. Majoritatea membrilor grupului respectiv sunt prea puţin conştienţi de mijloacele utilizate de grup în acest sens. Cu alte cuvinte, membrii unui anumit grup-sursă nu par *să simtă* presiunile exercitate de reguli, norme, legi pentru a-i determina să păstreze o anumită atitudine defavorabilă faţă de membrii unui grup-ţintă. Acest fapt este firesc şi previzibil, întrucât eventualele asemenea presiuni receptate de individ şi apreciate ca excesiv de puternice ar suscita, fără îndoială, reacţii de respingere şi rezistenţă, unele chiar în interiorul grupului dat, ceea ce impune, în mod inevitabil, menţinerea unui nivel moderat şi acceptabil al presiunilor de ordin formal.

Altfel stau însă lucrurile la nivel informal, unde presiunile exercitate asupra membrilor grupului capătă o cu totul altă intensitate, cu implicaţii profunde. Există numeroase mecanisme şi strategii persuasive sau coercitive, prin excelenţă informale, nescrise, ca şi un ansamblu de întăriri pozitive şi negative corespunzătoare (recompense şi pedepse). Exercitarea pe termen lung a unor asemenea practici – în special informale, dar nu numai – duce, finalmente la interiorizarea atât de către membrii grupului-sursă, cât şi de către cei ai grupului-ţintă a unui anumit montaj intereva-luativ şi perceptiv. În mod paradoxal, acestea din urmă manifestă tendinţa de a se menţine chiar şi după schimbarea situaţiei sociale generatoare (iniţiale), după dispariţia sau diminuarea presiunilor formale şi informale în sensul respectiv.

Dacă prejudecăţile se situează la nivelul reacţiilor emoţionale şi al judecăţilor cognitive, trecerea la *discriminare* marchează o referinţă directă la acte, la comportamente (Bourhis, Gagnon şi Moise, 1997, p. 126). Discriminarea constă în instituţionalizarea mai mult sau mai puţin formală a distanţării faţă de un alt grup şi, prin extensie, faţă de membrii acestuia. Discriminarea vizează nu numai punerea la distanţă, ci şi defavorizarea grupului care face obiectul discriminării în plan economic, social, politic, ca şi a membrilor săi. În calitate de comportament, discriminarea este adesea întărită sau justificată de prejudecăţi, adică de atitudini

negative împotriva (membrilor) grupului defavorizat (Aebisher şi Oberlé, 1990, p. 93).

De cele mai multe ori, discriminările sunt strâns legate de prejudecăţi, fără a se întemeia neapărat pe acestea, relaţiile dintre cele două fenomene fiind deosebit de complexe. Ca reacţie la discriminare, victimele accentuează stereotipul pozitiv despre grupul de apartenenţă, nivelul identificării cu acesta tinzând să crească semnificativ. Pe termen lung, practicarea discriminărilor afectează în mod grav identitatea socială a victimelor, mergând până la interiorizarea de către acestea a atitudinilor defavorabile faţă de propria persoană sau faţă de propriul grup.

Deşi în psihologia socială *stereotipurile* desemnau iniţial anumite imagini mintale interpuse între percepţia noastră şi realitate, determinând schematizarea celei din urmă, la ora actuală acest concept a căpătat o sferă mai largă de cuprindere, referindu-se la un ansamblu de categorii în care noi îi situăm, îi plasăm pe ceilalţi. Stereotipurile desemnează categorii descriptive simplificate prin care încercăm să-i situăm pe ceilalţi (indivizi sau grupuri de indivizi). Stereotipurile exprimă caracterul funcţional al reprezentărilor sociale, constituind, în acelaşi timp, un mecanism fundamental de menţinere a prejudecăţilor. De regulă, stereotipurile se exprimă în conduite verbale, spre deosebire de prejudecăţi, care sunt atitudini, după cum am văzut deja (Fisher, 1993, p. 105).

Stereotipurile sunt legate de sistemul de referinţă al subiectului, nefiind niciodată pur şi simplu descriptive, neutre. Primind o multitudine de informaţii din mediul său social, subiectul utilizează stereotipurile pentru a simplifica percepţiile, reducând considerabil cantitatea de informaţii sociale disponibile, stereotipurile având, astfel, o funcţie de orientare pentru individ.

Caracteristicile atribuite unei categorii şi, în consecinţă, membrilor săi se structurează în imagini şi facilitează capacitatea noastră de a ne forma o judecată asupra persoanei. Aceste imagini ne permit să selectăm informaţiile care confirmă aşteptările şi prejudecăţile noastre şi ne determină să nu le percepem pe cele care le contrazic... Aceste imagini nu sunt o simplă reducţie a obiectului, ci rezultatul unei elaborări complexe, plecând de la elementele percepţiei, amintirilor, imaginaţiei şi poziţiei noastre sociale şi grupale prin raportarea la obiect. (Aebisher şi Oberlé, 1990, p. 87)

Existenţa unor stereotipuri negative provenite din prejudecăţi şi discriminare facilitează stabilirea unor relaţii conflictuale între persoane aparţinând unor grupuri între care se manifestă aceste fenomene psihosociale. Prejudecăţile şi discriminarea sunt cel mai puţin pregnante în situaţia în care individul face parte concomitent din mai multe grupuri –, cu alte cuvinte, atunci când apartenenţele categoriale sunt considerabil atenuate.

Derularea conflictului interpersonal conţine următoarele *particularităţi în plan atitudinal* :

- are ca punct de pornire o serie de atitudini negative, de ostilitate şi rejecţie, acestea având tendinţa de *confirmare* şi consolidare în derularea conflictului ;
- stimulează tendinţa unui actor social de a-i exploata şi manipula pe ceilalţi ;
- consum energetic uriaş din partea tuturor actorilor sociali ;
- implică şi exacerbează sentimentele de neîncredere şi suspiciune reciprocă ;
- amplifică dorinţa de a răspunde negativ la solicitările partenerilor de interacţiune ;

- se întemeiază pe anumite prejudecăţi şi discriminări sociale, pe stereotipuri negative, confirmarea acestora devenind un obiectiv prioritar al derulării interacţiunilor.

Atitudinile (atracţie şi respingere) au o strânsă legătură cu comportamentele manifeste, dintre care ne vom ocupa în special de agresiune, ca dimensiune specifică a conflictului interpersonal (agresiunea nu se întâlneşte în cadrul competiţiei decât rareori, ca tatonare a situaţiei).

3.2.3. Percepţia reciprocă

Percepţia socială, consideră Newcomb (Newcomb *et al.*, 1970, p.221), cuprinde o serie de procese tranzacţionale între cel care percepe şi obiectul percepţiei sale (participantul perceput, în cazul de faţă). De fapt, procesele perceptive ale lui P_1 sunt aceleaşi cu ale lui P_2. Putem vorbi despre un *câmp reciproc împărtăşit*, care se referă la conţinuturile cognitive ale celor doi actori sociali aflaţi în interacţiune, conţinuturi ce se suprapun. P_1 şi P_2 percep în mod simultan, fiecare înglobând în câmpul său de conştiinţă pe el însuşi, pe celălalt participant, ca şi aspectele ambianţei comune care sunt incluse în interacţiunea lor. Partenerii se menţin pe un teren comun, notele lor se interpenetrează şi se reglează reciproc.

Putem spune, astfel, că între participanţii aflaţi în interacţiune există o *interdependenţă perceptivă*. Modul în care P_1 percepe P_2 este influenţat de modul în care P_2 percepe P_1, adică percepţiile lui P_1 sunt afectate de propria sa includere în câmpul social şi psihologic pe care el îl împarte cu P_2. Acest fapt face ca, finalmente, percepţia socială să fie determinată mai degrabă de cel care percepe decât de stimulul însuşi, ceea ce ne trimite la noţiunea de *atribuire socială*. Aceasta desemnează „asignarea unor surse

cauzale de natură personală (intenţii) sau impersonală” (Matei, 1994, p. 51).

În concepţia noastră, percepţia intersectează, practic, toate celelalte planuri de analiză psihosocială a competiţiei şi conflictului (comunicare, roluri, putere, motivaţie, cogniţie), dar cu precădere planul atitudinal. Referitor la acesta din urmă, este susceptibil ca un actor social să resimtă aversiune faţă de alţii atunci când el crede că interesele lor conduc la forme punitive de interacţiune comportamentală sau că valorile lor (sociale, economice, politice, religioase etc.) vin să le contrazică pe ale sale. Toate aceste atitudini pe care un participant le atribuie altuia au ca punct comun o anumită expectaţie : cel căruia îi sunt atibuite întruchipează un anumit tip de puniţie. Este şi cazul competiţiei interpersonale.

În concluzie, apreciem că procesul competitiv are următoarele *aspecte caracteristice în plan perceptiv* :

- sensibilitatea participanţilor în perceperea similarităţilor tinde să scadă, în timp ce sensibilitatea în perceperea diferenţelor dintre ei tinde să crească semnificativ ;
- acţiunile neutre sau chiar bine intenţionate ale celorlalţi sunt percepute în mod eronat, acestora atribuindu-li-se numai intenţii negative (Deutsch, 1973, p. 29) ;
- canalizează atenţia participanţilor către interese personale, în detrimentul intereselor celorlalţi ;
- încă de la începutul interacţiunilor, erorile percepţiei sociale au un rol important în alegerea strategiilor comportamentale, tinzând ulterior să se amplifice, să se consolideze.

Prin încurajarea acestor fenomene, prin exacerbarea lor în cursul derulării procesului competitiv, se deschide calea conflictului

interpersonal. *În plan perceptiv*, aspectele definitorii ale conflictului interpersonal sunt următoarele :

- minimalizează perceperea similitudinilor dintre participanţi, maximalizând în schimb perceperea diferenţelor existente între ei ;
- stimulează tendinţa participanţilor de a aprecia acţiunile altora ca răuvoitoare (cathexis negativ) ;
- induce/amplifică *simţul* unor opoziţii complete de tipul : „Eu sunt bun, tu eşti rău" ;
- induce diferenţieri intracategoriale sau intercategoriale la modul cel mai radical, absolut ;
- erorile perceptive, interevaluative ale actorilor sociali implicaţi tind să se confirme, să se legitimeze, servind ca fundament al apariţiei sau menţinerii unor prejudecăţi, discriminări sociale, a unor stereotipuri negative, justificându-le într-o mare măsură.

Putem, astfel, conchide că aspectele perceptive, interevaluative – mai exact – sensibilitatea socială, corectitudinea percepţiei – au un rol deosebit de important în apariţia şi desfăşurarea relaţiilor care se stabilesc între actorii sociali (cooperare, competiţie şi conflict), legătura fiind însă nu directă, ci mediată prin atitudini.

3.2.4. Comunicarea

Practic, procesele de interacţiune sunt procese de comunicare, actorii sociali acţionând unul asupra altuia prin trasferul de informaţii. „Un act comunicativ, fie el verbal sau nonverbal, odată receptat de celălalt, îi va afecta percepţiile, atitudinile, credinţele şi motivaţiile… Este axiomatic faptul că procesele influenţei sociale şi comunicarea sunt strâns legate." (Berger şi Burgoon, 1995, p. 7) În interacţiunea dintre participanţi, procesele de comunicare sunt intermediare între stările psihologice ale acestora. Ceea ce înseamnă că eventualele perturbaţii ale comunicării fac, dacă nu imposibilă, cel puţin dificilă cunoaşterea proceselor psihologice între parteneri.

„Din nefericire, modelele de comunicare existente la un moment dat în societate nu sunt întotdeauna pozitive ; adesea este vorba despre schimburi predictibile şi inefective de conţinuturi verbale" (Billikopf, 2004, p. 6), adică de o comunicare aparentă, de faţadă, uneori chiar în mod deliberat falsă.

Prin efectele sale, comunicarea este un proces cu două tăişuri. Pe de o parte, deficienţele comunicării au ca rezultat slaba cunoaştere a celorlalţi, ceea ce determină dificultăţi semnificative de coordonare a eforturilor, care, la rândul lor, duc la apariţia conflictului. Pe de altă parte, comunicarea extensivă, bogată constituie o sursă de neînţelegeri şi dezacorduri, ceea ce duce, în mod similar, la conflict (Wall şi Roberts-Callister, 1995, p. 29).

Dacă privim comunicarea sub aspectul impactului asupra relaţiilor interpersonale, observăm că această relaţie este, la rândul ei, mediată de atitudini. În general, *restricţia comunicării* este cu atât mai importantă cu cât e mai ridicat gradul în care un participant percepe ca ostil comportamentul altuia şi aceasta cu atât mai mult cu cât aşteptările fiecăruia cu privire la atitudinile ostile ale celuilalt sunt consolidate prin normele grupului.

În aceste condiţii, comportamentele competitive ce provoacă percepţii ale atitudinilor ostile determină atitudini de apărare, de retragere mutuală, care, la rândul lor, vor fi percepute de ceilalţi actori sociali ca ostile, ceea ce are drept consecinţă o puternică restrângere a comunicării. Participanţii devin, astfel, din ce în ce mai îndepărtaţi, mai diferiţi, valorile şi normele lor divergând tot mai mult. Cercul vicios se închide, amorsând conflictul.

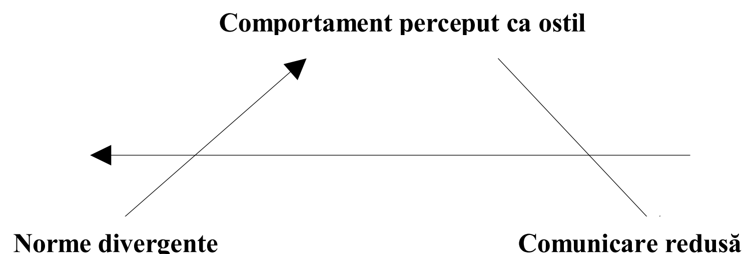


Figura 4. *Relaţiile circulare dintre comportament, comunicare şi norme de grup*

Abordarea competiţiei interpersonale *sub raportul comunicării* relevă următoarele aspecte :

- din punct de vedere cantitativ, asistăm la o diminuare semnificativă a comunicării ;
- din punct de vedere calitativ, apare o tendinţă puternică de denaturare şi falsificare a comunicării ;
- fiecare participant doreşte să fie informat asupra celorlalţi, dar nu oferă în schimb nici un fel de informaţii sau, atunci când o face (situaţie prea puţin frecventă), oferă informaţii false, derutante (Deutsch, 1973, p. 29) ;
- conţinutul mesajelor schimbate de participanţi este preponderent cognitiv, informaţional ;
- interesul participanţilor se centrează pe informaţii disponibile, pe care nu doresc să le dezvăluie altora ;
- aspectele verbale ale comunicării precumpănesc asupra celor nonverbale ;
- se prefigurează veritabile strategii comunicaţionale, acestea având un caracter oarecum unitar, omogen, nefiind diferenţiate semnificativ între participanţi. Aceştia încep să-şi aleagă cu grijă cantitatea şi conţinutul mesajelor, ca şi momentul emiterii lor.

Restrângerea comunicării între actorii sociali aflaţi în competiţie provine din presupoziţia fiecăruia că el nu are nimic comun cu ceilalţi sau că valorile sale sunt opuse sau radical diferite de ale celorlalţi. Se poate vorbi, în aceste condiţii, despre existenţa unor *bariere psihologice* în procesele de comunicare.

Care este totuşi rolul comunicării în declanşarea şi derularea conflictului ? Încercând să apropie situaţia de laborator a experimentului iniţial de o situaţie ceva mai reală, Deutsch şi Krauss le-au oferit participanţilor aflaţi în conflict posibilitatea de a comunica între ei. Autorii au utilizat acelaşi dispozitiv experimental, la care însă au adaugat două noi condiţii : *comunicarea unilaterală*, pe de o parte, şi *comunicarea bilaterală*, pe de altă parte. S-au obţinut aceleaşi rezultate ca şi în ceea ce priveşte efectele ameninţării. Cu alte cuvinte, s-a constatat că existenţa posibilităţii de a comunica, unilaterală sau bilaterală, nu are nici un efect asupra comportamentului participanţilor. Ei au utilizat prea puţin posibilitatea de a comunica, astfel încât evaluarea efectelor comunicării în funcţie de aceste rezultate este dificilă. În faza următoare a experimentului, autorii au introdus comunicarea într-o *formă constrângătoare*, obligatorie. Participanţilor li s-a impus să utilizeze canalele de comunicare puse la dispoziţie. În rest, dispozitivul experimental a rămas nemodificat.

Concluziile acestui experiment au fost următoarele :

- în cazul în care *nu există nici o ameninţare*, situaţia (proprie competiţiei interpersonale) se reduce la o simplă problemă de coordonare, astfel încât posibilitatea de a comunica – voluntară sau obligatorie – nu modifică sensibil rezultatele, deoarece

comunicarea este o condiţie necesară, dar nu şi suficientă pentru schimbarea atitudinilor ostile ale participanţilor ;
- în situaţia experimentală de *ameninţare bilaterală*, împotriva aşteptărilor, comunicarea – chiar dacă este obligatorie – nu are vreun efect pozitiv. Participanţii utilizează canalele de comunicare puse la dispoziţie exclusiv în scopul de a se ameninţa reciproc, climatul fiind mult prea tensionat. Este situaţia ce caracterizează prin excelenţă relaţiile conflictuale ;
- în situaţia de *ameninţare unilaterală*, comunicarea obligatorie pare să avantajeze participantul care posedă ameninţarea (cel favorizat de balanţa puterii), celălalt având tendinţa de a ceda mai rapid. Această situaţie nu este proprie conflictului, ce presupune, într-adevăr, un raport inechitabil de putere, dar exclude cazul în care participantul defavorizat e lipsit total de putere.

Cu toate acestea, nu trebuie să pierdem din vedere comunicarea interpersonală realizată prin mijloace nonverbale, corpul uman fiind cel mai important dintre acestea. „Corpul uman nu înseamnă numai aparenţă fizică sau gestică, ci şi expresia feţei, mimica, având un foarte mare rol în comunicarea nonverbală… Prin expresia feţei putem stimula, orienta, decodifica şi înţelege intenţiile partenerului” (Zlate, 1994a, p. 12).

Luate împreună, comunicarea verbală şi cea nonverbală alcătuiesc un mozaic care reflectă un mesaj adecvat, complet asupra stării noastre psihologice într-o situaţie dată. Acolo unde cuvintele nu spun nimic, comunicarea nonverbală spune totul. „Deşi oamenii sunt, teoretic, liberi în ceea ce priveşte comunicarea (putând alege *ce*, *cum*, *cât*, *când* să spună ceva – n.n.), ei simt frecvent că răspunsurile lor sunt influenţate de remarcile celorlalţi.” (Billikopf, 2004, p. 13)

Dacă ne referim la *planul comunicării*, analiza psihosocială a conflictului relevă următoarele aspecte caracteristice :

- restrângerea puternică a comunicării, în ceea ce priveşte numărul canalelor utilizate şi al mesajelor, ajungând frecvent la absenţa totală a mesajelor ;
- conţinutul comunicării tinde să-şi piardă caracterul preponderent cognitiv. Pe canalele de comunicare aflate la dispoziţie se transmit cu prioritate ameninţări şi mai puţin informaţii ;
- în situaţiile (foarte rare, de altfel) în care participanţii trimit totuşi informaţii pe canalele disponibile, acestea sunt în mod intenţionat denaturate, false ;
- informaţiile devin resurse rare, extrem de valorizate şi căutate de ambii participanţi ;
- interesul participanţilor se centrează pe exploatarea maximală a informaţiilor disponibile. Deţinerea exclusivă a informaţiilor este dublată de vehicularea unor ameninţări sau chiar agresiuni pe canalele de comunicare disponibile ;
- aspectele nonverbale ale comunicării dintre cei doi participanţi sunt mult mai evidente, depăşindu-le ca semnificaţie şi cantitate pe cele de ordin verbal ;
- apar diferenţe considerabile între participanţii favorizaţi şi cei defavorizaţi de raportul puterii disponibile în ceea ce priveşte natura şi conţinutul comunicării. Astfel, actorii sociali elaborează şi utilizează strategii de comunicare radical diferite.

În orice comunicare, vorbitorii urmăresc, în acelaşi timp, scopuri primare şi scopuri secundare. Scopurile primare sunt cele specifice comunicării, cum ar fi obţinerea unor informaţii, crearea unui feedback, emiterea unei solicitări. Scopurile secundare sunt, dimpotrivă, mai generale : dorinţa de a face o bună impresie, menţinerea unei relaţii pozitive cu receptorul/ascultătorul, dovedirea

sprijinului faţă de acesta din urmă. Adesea, persoanele concep mesajele astfel încât să-şi realizeze simultan scopuri primare şi pe cele secundare. Capacitatea de a elabora mesaje care să urmărească multiple scopuri e o parte importantă a *competenţei sociale* a participanţilor (Meyer, 2004, p. 35).

Pe termen lung, „ignorarea conflictelor poate conduce la pierderea abilităţii indivizilor de a comunica efectiv" (Pape, 1999, p. 18).

3.2.5. Puterea

Precizare : analiza psihosocială a puterii şi agresiunii interpersonale ar trebui realizată în mod unitar, în cadrul unei singure dimensiuni, ambele concepte referindu-se la influenţa socială (puterea are în vedere *influenţa potenţială* a unui actor social asupra altuia, în timp ce agresiunea constituie *actualizarea* acestei influenţe potenţiale, trecerea ei în planul comportamental, manifest). Abordarea separată a puterii şi agresiunii în prezenta lucrare a fost realizată exclusiv din considerente de facilitare a înţelegerii problematicii puse în discuţie.

La modul cel mai simplu, puterea unui actor social poate fi definită ca „abilitatea de a face ca lucrurile să se întâmple" (Avery, 1999, p. 38).

Situându-se într-o perspectivă lewiniană, French şi Raven (1965) au definit puterea ca *influenţa potenţială* a lui P_1 asupra lui P_2. Influenţa lui P_1 asupra lui P_2 este rezultanta tuturor forţelor care operează la un moment t. Avem în vedere atât forţele induse de P_1, cât şi forţele de rezistenţă. Cu alte cuvinte, puterea ar putea fi considerată ca un maximum de influenţă posibilă a unui actor social asupra altuia. Atunci când forţele induse sunt superioare forţelor de rezistenţă, puterea este pozitivă.

Utilizarea unei constelaţii particulare de surse ale puterii alterează percepţiile pe care un actor social le are asupra sinelui şi a celuilalt. Pornind de la sursele puterii, Raven şi Kruglansky (1970, pp. 79-81) au elaborat o tipologie a puterii, pe care o putem considera încă de mare actualitate şi utilitate în psihologia socială :

1. *puterea de recompensă* poate fi definită drept capacitatea lui P_1 de a-i acorda partenerului său, P_2, anumite gratificaţii în schimbul unui comportament dat, ca şi de a-i reduce sau suprima neplăcerile. Puterea de recompensă a lui P_1 este strâns legată de modul în care P_2 percepe respectiva capacitate ;
2. *puterea de coerciţie* constă în capacitatea lui P_1 de a-i administra pedepse/sancţiuni lui P_2 în situaţiile în care acesta nu se conformează cerinţelor emise de el. Puterea de coerciţie implică în mod obligatoriu ceea ce Raven şi Kruglansky numesc supraveghere necesară, respectiv posibilitatea lui P_1 de a-l împiedica pe P_2 să părăsească câmpul situaţional. Dintr-o altă perspectivă, coerciţia desemnează „utilizarea puterii în scopul de a forţa obţinerea unei soluţii a conflictului" (Cohen, p. 34) ;
3. *puterea legitimă* se referă la faptul că P_2 îi recunoaşte (sau, cel puţin, nu îi contestă) lui P_1 dreptul de a-l influenţa. Puterea legitimă caracterizează relaţiile de roluri dintre superiori şi subordonaţi. Acest tip de putere are la bază existenţa unui consens între două persoane asupra legăturii dintre statut şi comportament. Într-o anumită măsură, puterea legitimă ne trimite la noţiunea de autoritate, mult mai cunoscută şi mai frecvent utilizată ;

4. *puterea de referinţă* are în vedere o anumită identificare a lui P_2 cu P_1. Cu alte cuvinte, P_2 se lasă influenţat de P_1, deoarece el îl valorizează puternic – mai exact, poziţia socială, prestigiul, valorile acestuia din urmă. Puterea de referinţă are un rol foarte important în reducerea percepţiei diferenţelor existente între actorii sociali ;
5. *puterea de competenţă* (*puterea expertului*) provine din ansamblul cunoştinţelor particulare ale lui P_1, recunoscute ca atare de P_2. Puterea de competenţă presupune în mod necesar încrederea deplină, certitudinea lui P_2 că P_1 nu-şi va utiliza cunoştinţele de care dispune într-un mod negativ, pentru a-i aduce anumite prejudicii, pentru a-i dăuna într-o anumită măsură. Mai explicit, este vorba despre puterea pe care o deţine un expert (desigur, numai în domeniul său de competenţă). Acest tip de putere reduce identificarea lui P_2 cu P_1 ;
6. *puterea informaţională* se suprapune, în mare parte, puterii de competenţă, fapt pentru care literatura de specialitate nu o abordează în mod separat. Cel puţin la nivel teoretic, informaţia ar trebui să producă schimbări pozitive atât în ceea ce priveşte opiniile personale, cât şi comportamentul actorilor sociali ;
7. *puterea compusă* constituie o îmbinare a mai multor tipuri de putere, o manieră particulară a interacţiunii complexe a acestora. De cele mai multe ori, rezultatul acestei interacţiuni este, consideră autorii, nonaditiv. Mai exact spus, nu este vorba despre o cumulare cantitativă, ci de-o completare calitativă a efectelor acestor tipuri de putere aflate în interacţiune.

Utilizarea unui tip de putere (*de recompensă, de coerciţie, legitimă, de referinţă, de competenţă*) antrenează anumite reacţii ale celuilalt, ceea ce îl determină pe primul participant să utilizeze o putere diferită (Raven şi Kruglanski, 1970, p. 105).

Pornind de la aceste considerente, cei doi autori au încercat să surprindă care sunt reacţiile participantului supus influenţei (P_2) faţă de subiectul care emite influenţa (P_1 sau agentul de influenţă). Ei au reluat o clasificare mai veche (1945) a reacţiilor participanţilor unul faţă de celălalt, punând respectiva problemă în termenii următori :

- +reacţie spre agentul de influenţă (*moving toward*) ;
- 0 îndepărtare/separare de agentul de influenţă (*moving away*) ;
- –reacţie împotriva agentului de influenţă (*moving against*).

Raven şi Kruglanski au diferenţiat aceste reacţii în funcţie de mai multe niveluri de analiză :

· comportamentele manifeste observabile de către P_1 ;
· opinii/credinţe personale ;
· evaluarea sau identificarea cu P_2.

Consideraţiile autorilor (vezi tabelul 3) oferă o bază interesantă de apreciere şi previziune a reacţiilor partenerilor de interacţiune, dar ele rămân totuşi pur ipotetice, speculative, în această direcţie lipsind orice studii experimentale sistematice.

Tabelul 3. *Efectele utilizării puterii sociale*

Sursele puterii lui P_1	Efectele utilizării puterii asupra lui P_2			
	Compor-tamente manifeste	Credinţe specifice	Interac-ţiunea cu agentul	Identifi-carea cu agentul
Recompensă	+	0	+	0
Coerciţie	+	–	–	–
Legitimitate	+	+	0	0

Sursele puterii lui P_1	Efectele utilizării puterii asupra lui P_2			
	Compor-tamente manifeste	Credinţe specifice	Interac-ţiunea cu agentul	Identifi-carea cu agentul
Expert	+	+	0	0
Informaţie	+	+	0 ?	
Referent	+	+	+	+
Recompensă nelegitimă	+	–	+	–
Informaţie, dublată de nevoia de independenţă	–	+	0	–
Anticiparea insuccesului în utilizarea recompensei	0	–	–	–

Sursa : Raven şi Kruglansky, 1970, p. 79

Studiul variabilei *putere socială* relevă următoarele *particularităţi legate de competiţia interpersonală* :

- definitorii şi prioritare sunt aspectele cantitative ale puterii (paritatea raporturilor de putere) ;
- în schimb, aspectele calitative (referitoare la tipul de putere de care dispun subiecţii) sunt mai puţin semnificative, atâta vreme cât se menţine un echilibru relativ al balanţei puterii ;
- se stimulează menţinerea raporturilor echilibrate ale puterii, nici unul dintre participanţi nefiind interesat, *în condiţiile date*, să încerce să modifice acest echilibru în favoarea sa.

În momentul în care intervine disparitatea puterii, se amorsează *conflictul*. Declanşarea şi intensitatea conflictului depind însă în aceeaşi măsură de *natura puterii disponibile*, majoritatea studiilor efectuate în acest sens ocupându-se de puterea de coerciţie. În acest context, putem afirma că definitorie pentru relaţiile conflictuale este *cantitatea puterii utilizate* de participanţi, aspectele calitative ale puterii trecând în subsidiar.

Studiile efectuate asupra acestor aspecte relevă două modalităţi diferite de manipulare a cantităţii puterii : fie prin controlul exercitat de P_1 asupra comportamentului lui P_2, fie prin cantitatea de resurse de care dispune fiecare participant, plecând de la situaţie. Aceste probleme au fost studiate de Deutsch şi Krauss (1960, 1962) prin intermediul unui experiment cu camioane. Pentru a ajunge la finalul sarcinii experimentale, cercetătorii au pus la dispoziţia participanţilor două drumuri : unul mai lung, asociat cu penalizări crescute, şi altul mai scurt, dar care beneficia de o singură bandă de circulaţie. Autorii au stabilit trei condiţii experimentale : una în care ambii parteneri pot manipula o poartă, închizând, astfel, accesul adversarului la drumul scurt (situaţie de ameninţare bilaterală), o alta în care unul singur posedă această putere (ameninţare unilaterală) şi, în fine, ultima, în care nici unul dintre participanţi nu posedă această resursă. După cum au arătat rezultatele, câştigurile însumate ale partenerilor sunt mai scăzute în situaţia de ameninţare bilaterală, intermediare în situaţia de ameninţare unilaterală şi semnificativ mai ridicate atunci când nu există nici o ameninţare.

Acest experiment demonstrează faptul că *în stabilirea unor relaţii conflictuale nu este absolut necesară manifestarea unui comportament agresiv*. Cel mai adesea, este suficientă exprimarea *intenţiei de agresiune*, adică exprimarea unei *ameninţări*. Mai exact, autorii au prezis că utilizarea puterii de care dispune un

actor social în scopul de a-l ameninţa pe celălalt va fi percepută de acesta din urmă ca o tentativă de intimidare. El va reacţiona printr-un comportament ostil, care, eventual, se traduce prin folosirea unei contraameninţări. Utilizarea ameninţării contribuie la creşterea tendinţelor competitive ale celor doi adversari, nici unul neputând accepta pierderea prestigiului inerentă faptului de a se supune la o ameninţare, fără a încerca nevoia unei compensaţii. Asistăm, astfel, la o escaladare a conflictului, ameninţarea antrenând o contraameninţare şi aşa mai departe.

Autorii explică acest proces prin inducţia unor atitudini ostile şi prin raritatea comunicaţiilor între adversari. Faptul că ambii parteneri dispun de putere şi, implicit, de capacitatea de a ameninţa întăreşte bazele afective ale conflictului (creşte implicarea afectivă a subiecţilor în conflict), făcând dificilă rezolvarea acestuia.

Astfel, puterea poate fi definită drept *posibilitatea de a reduce câştigurile adversarului*. Actorii sociali care au putere redusă sunt mai cooperativi şi mai supuşi, câştigurile fiind cu atât mai crescute cu cât disparitatea puterii este mai mare.

Cu siguranţă, la ora actuală se pot aduce o serie de critici studiilor de acest gen. Toate reiau ideea profund eronată că supunerea participantului slab (defavorizat de raportul puterii) ar fi dezirabilă, deşi, în realitate, este evident faptul că respectivele studii nu-i lăsau acestuia nici o altă alternativă posibilă în afara supunerii.

În virtutea acestor considerente, se poate formula ipoteza conform căreia, *într-o situaţie de disparitate a puterii, înainte de a se supune, participantul defavorizat încearcă să restabilească echilibrul*, atunci când crede că acest fapt este posibil. Presupoziţia anterioară contrazice afirmaţia potrivit căreia actorii sociali defavorizaţi utilizează ameninţarea numai în situaţiile în care inegalitatea puterii în raport cu adversarul este redusă, şi nu atunci când aceasta e crescută.

În acest context, anticipând puţin lucrurile, ipoteza care va ghida cercetarea din a doua parte a lucrării este următoarea : *dacă disparitatea puterii e crescută şi sunt posibile alte strategii decât supunerea, atunci participantul defavorizat le va utiliza*. Avem în vedere o serie de strategii comportamentale cum sunt fuga din situaţie sau o acţiune de agresiune disperată şi inadaptată în încercarea de a se opune participantului mai puternic (favorizat de balanţa puterii).

În ceea ce priveşte conflictul interpersonal, studiul puterii sociale relevă următoarele *particularităţi* :

- aspectele calitative ale puterii (tipul de putere de care dispun subiecţii) capătă o importanţă deosebită, conflictul stimulând o interacţiune dinamică şi complexă a tuturor tipurilor de putere ; ar fi mai potrivit, în aceste condiţii, să ne referim la *puterea compusă* din tipologia lui Raven şi Kruglansky ;
- stimulează încălcarea normele sociale existente şi apelul la puterea disponibilă prin emiterea unor comportamente agresive împotriva partenerilor de interacţiune ;
- repune în discuţie balanţa puterii, direcţionând energiile participanţilor în direcţia modificării radicale a acesteia, dinamizând, astfel, mediul social.

Indiferent care ar fi cantitatea puterii de coerciţie pe care o posedă participanţii la interacţiune, recurgerea la strategii comportamentale de tipul ameninţării sau contraameninţării se face numai după ce aceştia au realizat o operaţie de *decizie*, pornind, în primul rând, de la evaluarea raportului de putere disponibilă. Atunci când acest raport îi pare favorabil – ceea ce poate coincide

sau nu cu realitatea –, participantul lansează ameninţarea. În mod similar, când apreciază că acest raport îi este defavorabil, el încearcă restabilirea echilibrului, ameninţându-şi adversarul.

De cele mai multe ori, „o distribuţie asimetrică a puterii conduce la dominaţia celor puternici asupra celor mai puţin puternici, chiar şi în situaţiile în care se caută consensul. Consensul nu înseamnă asumarea unui acord perfect, ci doar un acord asupra sfârşitului procesului de evaluare a opţiunilor disponibile” (Savage şi Hilton, 2001, p. 11).

3.2.6. Agresiunea interpersonală

Obstacolele survenite în calea satisfacerii uneia dintre trebuinţele fundamentale ale individului dezechilibrează balanţa motivaţională, provocând o motivaţie de acţiune şi o mobilizare a resurselor individuale, ceea ce determină apariţia unei anumite *conduite* care vizează restabilirea echilibrului balanţei :

- *consumarea amânată* – dintr-o varietate de motive, răspunsul comportamental este amânat pentru mai târziu ;
- *fuga* (*părăsirea câmpului situaţional*) – luând act de raportul de forţe nefavorabil, actorul social evită obstacolul ;
- *inhibiţia* – este o absenţă a răspunsului. Întrucât nu dispune de nici o resursă şi de nici o informaţie care să-i permită combaterea sau, cel puţin, evitarea obstacolului, actorul social îndură consecinţele situaţiei conflictuale, aşteptând ca aceasta *să treacă* de la sine ; este strategia *vârârii capului în nisip* ;
- *agresivitatea* (*lupta*) – actorul social se întoarce împotriva sursei perturbatoare sau împotriva autorului ameninţării, punând în funcţiune, în acest scop, nenumărate strategii comportamentale (Midol, 1988, pp. 33-38).

În apariţia şi derularea competiţiei interpersonale, putem desprinde următoarele *elemente caracteristice* din punctul de vedere al agresiunii *:*

- mecanismul declanşator al agresivităţii (frustrarea), este prezent, dar nu se poate materializa în plan comportamental datorită definiţiei sociale a situaţiei – mai exact, datorită parităţii raporturilor de putere ;
- tendinţa agresivă a comportamentelor este minimală (dar nu inexistentă), acestea fiind imediat sancţionate atât prin normele sociale care reglementează competiţia, cât şi prin reacţiile comportamentale ale partenerului. De vreme ce balanţa puterii este echilibrată, acesta va reacţiona prompt, tendinţa evidentă fiind cea de a riposta, de a nu se supune agresiunii. Vorbim, în această situaţie, de agresivitate reactivă ;
- utilizarea de către participanţi a puterii disponibile în vederea agresării partenerilor este prea puţin frecventă, având, de obicei, un caracter de *tatonare* a situaţiei şi marcând cu certitudine o *exacerbare a motivaţiei* participanţilor, ca şi tendinţa de transformare a competiţiei în conflict ;
- la nivelul competiţiei interpersonale, ar fi indicat, în aceste condiţii, să vorbim mai degrabă despre *combativitate socială* şi mai puţin despre agresivitate ;
- registrul strategiilor puse în funcţiune de participanţi în vederea actualizării puterii şi trecerii în planul comportamentelor agresive este foarte sărac şi stereotip ;
- slăbiciunile şi ambiguităţile existente la nivelul normelor creează premise ale degenerării competiţiei în conflict ;
- în măsura în care normele existente sunt suficient de ferme, apelul la puterea disponibilă prin emiterea unor comportamente agresive este sancţionat prompt, împiedicând tendinţa

transformativă a competiţiei şi reducând intensitatea motivaţiei participanţilor în limite considerate acceptabile.

Cel puţin teoretic, în relaţiile conflictuale sunt implicate toate aceste conduite. Practic însă, inhibiţia şi consumarea amânată sunt rar întâlnite, caracteristice conflictului fiind celelalte două conduite – părăsirea câmpului situaţional (care marchează încheierea conflictului) şi agresiunea (ce amorsează conflictul).

Conflictul reprezintă prin excelenţă o situaţie socială în care participanţii manifestă *comportamente de agresiune*, violente sau nu. Agresiunea reprezintă un comportament al cărui scop principal este fie acela de a ucide, a răni, a face rău unui actor social, fie cel de a distruge sau a acapara bunurile acestuia.

De cele mai multe ori, agresiunea este un mod de acţiune deosebit de eficient, permiţând atingerea obiectivelor fixate. Distingem două tipuri de *întăriri primare ale agresivităţii* :

- întăriri intrinsece – suferinţa victimei, de exemplu ;
- întăriri extrinsece – cum ar fi împiedicarea adversarului în a-şi atinge scopul.

În legătură cu agresiunea, interesantă este modalitatea în care opiniile şi atitudinile celui ce rejectează şi exploatează servesc la justificarea agresiunii în raport cu victima. Este vorba despre *reducerea culpabilităţii* prin mecanismul deprecierii victimei.

În derularea coflictului interpersonal, din punctul de vedere al agresiunii putem desprinde următoarele *elemente caracteristice* :

- frustrarea, în calitate de mecanism declanşator al agresivităţii, se poate materializa cu rapiditate în plan comportamental, neexistând prea multe interdicţii de ordin formal sau informal în acest sens ;

- nefiind sancţionate cu promptitudine prin intermediul normelor sociale, acţiunile, strategiile şi comportamentele emise de actorii sociali sunt prin excelenţă de tip agresiv, obstructiv, distructiv, *indiferent* de caracteristicile comportamentale (pozitive sau negative) ale partenerilor de interacţiune ;
- agresiunea interpersonală îmbracă forme deosebit de complexe, registrul strategiilor utilizate de participanţi fiind foarte vast, diversificat şi dinamic ;
- comportamentele agresive îndeplinesc concomitent *roluri pozitive*, de eficientizare a conduitelor, crescând semnificativ şansele actorilor sociali de a-şi realiza obiectivele şi având valenţe catarctice, de descărcare a tensiunilor acumulate de-a lungul interacţiunilor sociale, şi *negative*, distructive, subminând natura relaţiilor stabilite şi, în cazuri extreme, afectând grav identitatea socială, imaginea de sine a victimelor.

3.2.7. Roluri de competiţie şi conflict ?

Comportamentul unui actor social este puternic influenţat de poziţia pe care acesta o ocupă în raport cu alte poziţii. Modalităţile prin care membrii unui grup îşi adaptează relaţiile de poziţie unele la altele sunt tocmai relaţiile între roluri în cadrul grupului. Cu alte cuvinte, grupul este definit prin relaţiile sale de roluri, acestea alcătuind un sistem deosebit de complex.

O relaţie între roluri de competiţie presupune *căutarea simultană a aceluiaşi scop*, fiind caracterizată printr-un comportament reciproc opus (obstructiv). Prescripţiile de roluri competitive sunt *norme competitive*, a căror eficacitate se menţine atât timp cât acestea sunt acceptate de indivizii ce interacţionează în competiţie. În situaţiile în care se produce însă o exacerbare a atitudinilor ostile ale participanţilor, apare motivaţia acestora de a controla în

totalitate comportamentul partenerului. Normele competitive (prescripţii de roluri competitive) au tocmai destinaţia de a împiedica acest proces, obligând partenerii să rămână în limitele bine definite ale competiţiei.

Atunci când normele existente nu sunt suficient de puternice pentru a îndeplini acest deziderat, asistăm la încălcarea lor de către participanţi. În aceste condiţii, se instaurează conflictul interpersonal. Tendinţa încălcării normelor competitive este evidentă, de exemplu, în întâlnirile sportive în care frecvent asistăm la comportamente agresive ale participanţilor îndreptate împotriva arbitrului, ce întruchipează normele de competiţie.

În concluzie, nu putem vorbi despre existenţa unor prescripţii de roluri de conflict (norme şi reguli în acest sens), ci numai despre *încălcarea prescripţiilor de roluri de competiţie* sau, mai exact, despre încălcarea normelor şi regulor existente la un moment dat în grupurile respective, în societate. Există, în schimb, seturi bine precizate de reguli şi norme referitoare la mecanismele şi căile de rezolvare a situaţiilor de conflict.

3.2.8. Planul afectivităţii

Din punct de vedere metodologic, analiza competiţiei şi conflictului nu poate fi completă fără *planul afectivităţii*. În ceea ce priveşte aspectele emoţionale, acestea constituie un corolar, un factor calitativ puternic implicat în toate planurile de analiză menţionate, ce considerăm că face inutilă şi eronată, într-o anumită măsură, tratarea lor de sine stătătoare. Rolul şi importanţa emoţiilor în dinamica şi declanşarea competiţiei şi conflictului au fost scoase în evidenţă, practic, la fiecare nivel al analizei pe care am realizat-o până în acest punct. Am ales această variantă de prezentare a informaţiei pentru facilitarea înţelegerii problematicii discutate.

Emoţiile sunt un element important al conflictului. Astfel, încă din 1954, Guetzkow şi Gyr afirmau că, de regulă, *conflictul afectiv* şi *conflictul substantiv* coexistă. Conflictul afectiv se referă la cel existent în relaţiile interpersonale, în vreme ce conflictul substantiv este acela care implică sarcinile grupului.

Chiar şi Coser (1956), clasificând conflictele după criteriul conţinutului, distingea *conflicte orientate spre scop* (în care participanţii urmăresc în mod specific miza/obiectivul) şi *conflicte emoţionale* (prin care are loc proiectarea frustrării în relaţiile interpersonale).

Emoţiile definesc interpretările subiective ale realităţii şi reacţiile la situaţiile curente. Conflictul este adesea asociat cu stresul şi ameninţarea, care amplifică aspectele emoţionale şi pornirile negative (Thomas, 1992, p. 709). Referindu-se la mecanismele rezolvării conflictului, Pinkley (1992, pp. 64-72) vorbeşte despre dimensiuni emoţionale *vs.* dimensiuni intelectuale. Participanţii cu mecanisme emoţionale de rezolvare a conflictelor au sentimente de gelozie, frustrare, furie, ură. Atunci când membrii unui grup se află într-o stare emoţională, ei tind să lucreze mai puţin, deoarece emoţiile se suprapun mecanismelor raţionale, instrumentale de abordare a situaţiei. Acest studiu pune în discuţie modul şi gradul în care emoţionalitatea participanţilor afectează performanţele grupului (Thomas, 1992, pp. 655-658).

De cele mai multe ori, emoţiile negative puternice ne conduc în veritabile *capcane psihologice*. „E dificil să ne ascundem emoţiile, îndeosebi atunci când ştim că este o miză importantă în joc. Limbajul corpului, în special mimica şi calităţile tonului vocii, ne dă de gol... Oricum, este mai bine să descriem emoţiile negative decât să le arătăm." (Billikopf, 2004, pp. 37-38)

3.3. Un model explicativ-interpretativ al competiţiei şi conflictului interpersonal

Pornind de la considerentele anterioare, vom încerca în continuare, pe baza analizei psihosociale întreprinse, să stabilim un model explicativ-interpretativ al proceselor puse în discuţie, cu valabilitate la nivel interpersonal. În mod evident, modelul este pe deplin aplicabil şi altor niveluri de studiu (grupal, organizaţional), cu menţiunea intervenţiei a doi factori suplimentari : normele specifice grupului şi exercitarea conducerii, cu multitudinea de aspecte care decurg de aici.

Componentele mediului extern determină un mod specific de organizare în plan psihologic, constând în *orientări cognitive, emoţionale, motivaţionale*, ce au rolul de a reduce incertitudinea mediului extern până la un nivel optim căruia părţile implicate îi pot face faţă cu riscuri minime. Aceasta deoarece un nivel prea înalt sau prea scăzut al incertitudinii şi imprevizibilităţii mediului (măsurat prin indicatorul stres) are ca efect crearea unor tendinţe rigide, care, în timp, vor dezvolta prejudecăţi şi stereotipuri negative (Fisher, 1990, pp. 144-145).

Aflate într-o strânsă interacţiune, aceste orientări psihologice (cognitive, emoţionale, motivaţionale) generează un *sistem situaţional de semnificare*, care oferă părţilor implicate în interacţiune un set de posibilităţi şi restricţii de a acţiona în mod eficient în vederea atingerii unor obiective şi valori.

La rândul său, acest sistem de semnificare determină, prin intermediul unei activităţi de *percepţie şi de elaborare mintală*, o *stare de alertă (de pregătire/activare fiziologică)* a subiectului, care mai departe activează o operaţie de *definire*. Această operaţie îi permite unui participant să răspundă la o serie de întrebări, cum ar fi :

- „Situaţia existentă îmi este cunoscută sau necunoscută ? " ;
- „Această situaţie mă pune într-o poziţie avantajoasă sau dezavantajoasă ? " (Midol, 1988, pp. 110-111) ;
- „Care este poziţia partenerului de interacţiune în situaţia respectivă ? " ;
- „Care dintre noi este mai avantajat de situaţia dată ? " ;
- „Care sunt riscurile (directe şi indirecte) ale acestei situaţii ? " ;
- „Aceste riscuri sunt mai mari pentru mine sau pentru partenerul de interacţiune ? " ;
- „Obiectivul urmărit este suficient de important încât să merite asumarea unor riscuri ? ".

De-a lungul acestui proces stadial, fiecare participant *îl defineşte* pe celălalt, îl situează într-o anumită categorie, fapt ce îi permite *să-şi pregătească* în timp util un răspuns adecvat situaţiei, dar şi să-şi reducă incertitudinea. Această consecinţă a operaţiei de definire este extrem de importantă, deoarece incertitudinea duce la defensivă şi orientează părţile implicate în interacţiune către comportamente de rejecţie, de baraj, de fugă ori de agresiune. Respectivele reacţii de apărare intervin ca răspunsuri la o situaţie socială particulară în care evenimentele au fost percepute ca ameninţări sau chiar ca agresiuni. În condiţiile date, participantul are o reacţie de teamă/respingere faţă de tot ceea ce are caracter de noutate pentru el, reacţie care poate fi desemnată prin termenul *neofobie* şi care poate fi evitată prin intermediul operaţiei de definire mai sus amintite.

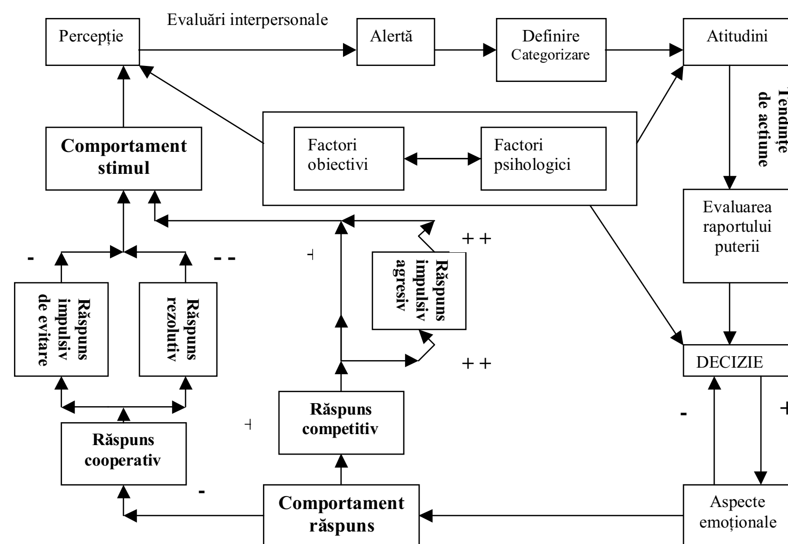


Figura 3. *Diagrama explicativă a competiţiei şi conflictului la nivel interpersonal*

Mai precis, este vorba despre un proces de *categorizare socială*, cu funcţie de simplificare şi orientare a percepţiilor participantului, în cursul căruia acesta realizează un decupaj între grupul său de apartenenţă şi celelalte grupuri, percepute drept categorii distincte. Cu alte cuvinte, avem în vedere distincţia între *noi* şi *ceilalţi*, între *in-group* şi *out-group*. Această diferenţiere categorială constituie însă, în cele din urmă, sursa apariţiei unor stereotipuri negative, a unor prejudecăţi, reprezentări, discriminări sociale, complicând, astfel, destul de mult lucrurile şi creând premisele apariţiei unor relaţii de tip competitiv sau conflictual pe termen lung, cu toate consecinţele de rigoare asupra indivizilor şi a grupurilor sociale din care fac parte.

Procesele de alertă, definiţie şi categorizare socială declanşează o serie de *atitudini pozitive sau negative*, cu rol fundamental în derularea ulterioară a interacţiunilor. Aceste atitudini activează, la rândul lor, anumite *tendinţe de acţiune*. Dintre tendinţele acţiunii de competiţie va fi aleasă aceea a cărei execuţie garantează o probabilitate înaltă de a conduce participanţii spre succes în atingerea unor obiective superior valorizate (Mureşan, 1990, pp. 236-251).

„În circumstanţe bine determinate, există un proces efectiv şi eficient prin care un individ poate ajunge la o alegere optimă dintr-o varietate de opţiuni." (Coombs şi Avrunin, 1988, p. 7). În momentul în care participantul selectează una dintre alternativele de acţiune disponibile, el realizează, de fapt, o activitate de *decizie*, adică o activitate preponderent cognitivă (cel puţin teoretic).

Practic însă, lucrurile stau altfel, decizia implicând numeroase elemente atât de ordin obiectiv, cât mai ales subiectiv, psihologic. „Aflaţi în faţa schimbării, tindem să revedem posibilele alternative, alegând cea mai bună soluţie raportată la situaţia respectivă. Opţiunile nedorite sunt înlăturate." (Billikopf, 2004, p. 6) De regulă, alegerea unei soluţii duce la afirmarea unei *poziţii* în situaţia dată. „Nevoile, preocupările şi temerile noastre joacă un rol important în afirmarea acestei poziţii. Atunci când soluţia aleasă nu este aceeaşi cu a celorlalţi, apar neînţelegerile şi dezacordurile." (Billikopf, 2004, p. 6)

În cadrul competiţiei interpersonale, evaluarea raporturilor de putere dintre participanţi prezintă o importanţă mai mică, de vreme ce încă de la început situaţia socială este definită în mod echilibrat, ei dispunând de cantităţi relativ egale de putere. Acest

proces poate avea cel mult o semnificaţie de reconfirmare/reasigurare a securităţii emoţionale de bază.

Odată luată decizia, între aceasta şi comportamentul de răspuns (cooperativ sau competitiv) se interpun o serie de *stări emoţionale* care îl pot facilita sau, dimpotrivă, îl pot inhiba şi deturna. Doar importanţa deosebită a acestor aspecte emoţionale ne-a determinat totuşi să le găsim un loc separat în diagrama explicativă, deşi, practic, ele constituie un element intermediar (catalizator sau inhibitor) al proceselor aflate în desfăşurare, şi în nici un caz unul de sine stătător. Deşi a decis iniţial să emită un răspuns competitiv, unui participant inhibat, anxios, timid îi poate lipsi curajul de a-şi pune în practică decizia, ceea ce îl determină să şi-o reevalueze (feedback negativ al deciziei). Din contră, în cazul unui participant încrezător în sine, hotărât, arogant, se remarcă o stare de puternică activare emoţională, caracterizată prin nerăbdare, dorinţă de întrecere, uneori chiar agitaţie psihomotorie, care îl determină să grăbească emiterea răspunsului competitiv (feedback pozitiv al deciziei).

În cele din urmă, *comportamentul de răspuns* (cooperativ sau competitiv) emis de un participant antrenează şi el o întărire pozitivă sau negativă a comportamentului iniţial, în aceste condiţii devenind, la rândul său, comportament-stimul pentru cel din urmă.

Dacă urmărim diagrama explicativă, se pot observa niveluri de intensitate diferite ale feedback-urilor. Mai exact, în cazul răspunsului cooperant putem remarca existenţa unui feedback de intensitate moderată (răspunsul impulsiv de evitare, notat cu –) şi a altuia de intensitate crescută (răspunsul rezolutiv, notat cu – –). Cu alte cuvinte, cele două tipuri de răspunsuri reprezintă întăriri/

consolidări negative ale competiţiei sau conflictului interpersonal, descurajând, astfel, alegerea de către participanţi a acestor variante comportamentale şi făcând mai puţin probabile alegerile respective în relaţiile viitoare.

Cum se petrec însă lucrurile în cazul *conflictului interpersonal*? Prima parte a circuitului deja analizat este identică. Odată realizate activităţile de definire şi categorizare, sunt puse în funcţiune atitudini ostile şi, implicit, tendinţe de acţiune specifice conflictului, care vor deveni manifeste în finalul circuitului (se vor transforma în comportamente instrumentale, se vor actualiza). Mai departe, participantul urmează să ia o *decizie*, aceasta fiind influenţată în mod esenţial de raportul de forţe existent între cei doi participanţi. El are de selectat una dintre următoarele *alternative de răspuns (tendinţe de acţiune)*:

a) *răspuns orientat rezolutiv* – acesta include două tipuri posibile de strategii:
   - corectarea propriului comportament şi cererea de scuze (autoadmonestarea);
   - gesturi murdare, indecente, bombăneli, strâmbături;

b) *răspuns rezolutiv-autistic* – include, de asemenea, două tipuri posibile de strategii:
   - reflecţia asupra propriei conduite şi autocontrolul eficient al acesteia;
   - admonestarea partenerului şi evitarea eşecului autistic;

c) *răspuns impulsiv neagresiv* – caracterizează îndeosebi participantul defavorizat de balanţa forţelor. Acest răspuns corespunde conduitei (strategiei) de părăsire a câmpului situaţiei. Utilizând un limbaj adesea violent, participantul se îndepărtează de sursa ameninţării sau agresiunii;

d) *răspuns impulsiv agresiv* – este întâlnit, de cele mai multe ori, în cazul participantului care dispune de o mai mare cantitate de putere. Cuprinde strategiile următoare:
   - atacarea adversarului;
   - admonestarea adversarului (Mureşan, 1990, pp. 237-243).

Actorul social defavorizat poate emite şi el, la rândul său, un asemenea răspuns. El se simte ameninţat sau agresat, astfel încât se va apăra, încercând să reechlibreze balanţa forţelor. Reacţia este câteodată cu adevărat ostilă, violentă, însă cel mai frecvent e doar exprimată disproporţionat ori percepută ca atare de cel care o interpretează.

Dintre cele patru alternative de răspuns enumerate mai sus, în derularea conflictului prezintă o importanţă îndeosebi ultimul tip de răspuns, cel impulsiv-agresiv.

Atunci când participantul a ales una dintre aceste strategii disponibile, alegere determinată, în principal, de cântărirea raportului de forţe, el a realizat o activitate de *decizie*. Relaţia dintre decizie şi comportament este intermediată de *aspectele afective* ale conflictului. Prin acestea înţelegem ansamblul variabilelor care definesc ceea ce Deutsch (1969) numea *conflict subiacent*, respectiv reprezentările, atitudinile, percepţiile, stereotipurile sau sentimentele pe care adversarii le construiesc unul cu privire la celălalt. La rândul lor, acestea influenţează aspectele manifeste ale conflictului, fie inhibându-le, fie facilitându-le.

În funcţie de aceste aspecte, tendinţele de acţiune se actualizează, devin manifeste. Participantul emite un anumit răspuns comportamental, care antrenează o întărire pozitivă (primele două tipuri de răspuns) sau negativă (ultimele două tipuri) a circuitului conflictual. Astfel, se amorsează un cerc vicios, caracterizat prin supralicitaţie şi absenţa controlului, conflictul instalându-se printr-un mecanism ascendent, greu de stopat.

Într-un mod caracteristic, actorii sociali antrenaţi în conflict manifestă o *confuzie* puternică între nivelul emoţional (ceea ce ei percep în plan afectiv, reacţiile lor luând amploare şi devenind greu de controlat) şi cel raţional (referitor la ceea ce se produce efectiv şi ceea ce trebuie să facă într-o situaţie socială particulară). În asemenea situaţii, în ciuda tuturor precauţiilor luate de participanţi pentru a gândi şi a acţiona în mod raţional, apare o tendinţă evidentă de a acţiona într-o manieră predominant emoţională, *indiferent* de costurile fizice, emoţionale, materiale implicate de această opţiune.

Astfel, bucla se închide şi, graţie jocului de percepţii şi reprezentări, circuitul se autoalimentează. Se iniţiază un nou ciclu în secvenţa acţiunii, lucrurile continuând în acelaşi mod până în momentul în care sunt atinse performanţele sau obiectivele urmărite de participanţi (fie cele originale, fie unele modificate, noi).

Într-o manieră oarecum paradoxală, dar, din păcate, caracteristică, se întâmplă frecvent ca expresia finală a conflictului să nu mai fie în raport cu situaţia şi cu litigiul iniţial uneori fiind chiar radical diferită. În situaţii concrete, litigiului iniţial i se suprapune o încărcare emoţională care, de fapt, amplifică implicarea participanţilor în conflict (Midol, 1988, p. 30).

Dacă ne referim la problematica feedback-urilor care survin de-a lungul întregului circuit al răspunsurilor interpersonale de tip competitiv/conflictual, observăm că lucrurile se prezintă într-o manieră oarecum asemănătoare cu situaţia răspunsurilor de tip cooperativ, existând şi în acest caz întăriri de intensităţi diferite, dar de această dată pozitive. Urmărind diagrama explicativă,

putem afirma că răspunsul propriu-zis competitiv constituie o întărire pozitivă de intensitate moderată (fiind notat, din acest motiv, cu +), în timp ce răspunsul impulsiv agresiv, care poate fi definit în alţi termeni ca răspuns prin excelenţă de tip conflictual, reprezintă o întărire pozitivă de nivel crescut (fiind notat, în aceste condiţii, cu + +). În eventualitatea unor interacţiuni ulterioare, alegerea de către participanţi a acestor două alternative comportamentale (avem în vedere răspunsul propriu-zis competitiv şi cel impulsiv-agresiv) beneficiază de o probabilitate extrem de ridicată, în virtutea consolidărilor multiple şi succesive primite fie prin realizarea scopurilor urmărite, fie prin funcţia manifestărilor agresive de supraconsolidare prin ele însele.

În consecinţă, conflictul se prezintă nu atât ca un fenomen psihosocial de sine stătător, cât mai degrabă ca un *scurtcircuit al fenomenului competitiv*, care împiedică, astfel, derularea autentică a acestuia, în virtutea exacerbării atitudinilor ostile şi a implicării participanţilor în sarcină, în schimb denaturând şi deturnând în mod uneori radical evoluţia interacţiunilor.

Rezumat

În urma analizei psihosociale întreprinse, putem desprinde factorii care declanşează *transformarea competiţiei în conflict*. În opinia noastră, aceştia sunt următorii :

- exacerbarea aspectelor motivaţionale ale participanţilor, apariţia *motivaţiei de a controla în totalitate* comportamentul partenerului de interacţiune ;
- introducerea, pentru unul din parteneri, a unui *nou obiectiv*, care devine realmente incompatibil sau cel puţin diferit de obiectivul iniţial al celuilalt participant ori este perceput în acest mod de către cel din urmă ;
- încurajarea şi *exacerbarea atitudinilor ostile* (acestea existând deja sau, din contră, apariţia lor survenind la un moment dat în situaţia respectivă), dublate, în acelaşi timp, de recompensarea lor, într-un mod sau altul, la nivel formal sau informal ;
- *stimularea perceperii diferenţelor* existente între participanţii la interacţiune, prin încurajarea opiniilor, valorilor şi normelor contradictorii/incompatibile ;
- introducerea unui *dezechilibru al puterii* (disparitatea *pronunţată* a puterii) – această noutate este de natură să restructureze radical situaţiile sociale, iniţial competitive. În virtutea apariţiei sau exacerbării ostilităţii interpersonale, participantul care dispune de o cantitate mai mare de putere va manifesta o tendinţă puternică de a o utiliza, în timp ce partenerul său defavorizat va utiliza o serie de conduite disperate şi inadaptate, adesea chiar agresive, încercând, astfel, să restabilească echilibrul balanţei forţelor. Putem deduce de aici un alt factor, aflat în strânsă legătură cu cel anterior şi nu neapărat ultimul :
- *folosirea ameninţării sau chiar a agresiunii*, în principal în vederea creşterii oportunităţilor de realizare a obiectivelor propuse, dar nu numai – de multe ori, exacerbarea aspectelor emoţionale, a ostilităţii dintre participanţi aduce în prim-planul motivaţiei dorinţa de împiedicare/obstrucţionare *cu orice preţ* a eforturilor adversarilor de a-şi realiza obiectivele.

Cu alte cuvinte, deseori devine mai puţin important faptul că un participant nu-şi poate atinge scopurile propuse, atâta vreme cât adversarul său este *înfrânt* şi îndepărtat de obiectivele pe care acesta le urmăreşte. Mai precis, exacerbarea aspectelor emoţionale ale conflictului în dauna celor raţionale le pune participanţilor

problema naturii interacţiunilor aflate în derulare, redefinind-o în felul următor: „Nu contează faptul că nu-mi pot atinge scopul propus iniţial; acesta nu mai prezintă suficientă importanţă pentru mine. În schimb, ceea ce mă interesează *în acest moment* este să-mi înfrâng adversarul *cu orice chip* şi *prin orice mijloace* aflate la dispoziţie". A apărut, astfel, un nou obiectiv, referitor la înfrângerea adversarului, cu o încărcătură puternic (uneori exclusiv) emoţională, care dublează sau chiar înlocuieşte obiectivul iniţial.

Putem spune că, în acest context, comportamentele agresive/obstructive pot deveni recompensate (pot avea *funcţie de supraconsolidare*) *prin ele însele*, şi nu neapărat prin valenţele lor de creştere a oportunităţilor atingerii obiectivelor. Altfel spus, faptul că permit *pedepsirea* adversarului poate deveni un scop în sine, mult mai important decât realizarea scopurilor propuse iniţial.

Observăm cum acest din urmă factor care determină transformarea competiţiei în conflict, respectiv folosirea ameninţării sau chiar a agresiunii, se constituie într-un corolar, veritabil nucleu (nod central) al relaţiilor conflictuale, intersectând şi restructurând, astfel, absolut toţi ceilaţi factori enumeraţi.

Simplificând puţin lucrurile, putem conchide că relaţiile conflictuale nu sunt un efect inevitabil al competiţiei interpersonale, ci mai degrabă o *consecinţă de rang secund*, care nu rezultă în mod necesar din derularea competiţiei propriu-zise, ci mai curând din *încurajarea şi exacerbarea efectelor acesteia*.

Luat în sine, izolat de ceilalţi, nici unul dintre factorii enumeraţi mai sus nu poate fi capabil să declanşeze conflictul. Pentru o asemenea evoluţie a relaţiilor interpersonale, este nevoie de o interacţiune strânsă a tuturor factorilor, de interdependenţa, interpenetrarea şi reglarea lor reciprocă.

Întrebări şi exerciţii de autoevaluare

1. În limbajul cotidian, identificaţi cel puţin cinci termeni sinonimi pentru *cooperare*.
2. Procedaţi în acelaşi mod atât pentru *competiţie*, cât şi pentru *conflict interpersonal*.
3. Care sunt asemănările/punctele comune existente între competiţie şi conflict la nivel interpersonal?
4. Care sunt diferenţierile existente între competiţie şi conflict la nivel interpersonal?
5. Care sunt asemănările/punctele comune existente între putere şi agresivitate socială?
6. Care sunt diferenţierile existente între putere şi agresivitate socială? Alegeţi o situaţie socială (reală sau ipotetică) şi încercaţi să definiţi în contextul respectiv cele două noţiuni, dând câteva exemple pentru fiecare din ele.
7. Puteţi stabili o distincţie între agresivitate şi combativitate? Detaliaţi şi exemplificaţi.
8. Definiţi conceptele următoare:
   - ostilitate interpersonală;
   - prejudecată;
   - discriminare socială;
   - stereotip negativ.
9. Puteţi identifica în grupul dumneavoastră de apartenenţă existenţa unor asemenea fenomene? Daţi câte trei exemple referitoare la fiecare dintre fenomenele amintite.
10. Realizaţi apoi o analiză comparativă complexă a conceptelor menţionate, stabilind relaţiile existente între acestea.
11. Consecinţele negative ale fenomenelor de mai sus sunt bine cunoscute. Consideraţi că acestea ar putea avea, în acelaşi

timp, efecte pozitive, benefice asupra indivizilor şi grupurilor? Încercaţi să le identificaţi, prin raportarea la situaţii concrete.

12. Alegeţi-vă un grup social oarecare. Realizaţi o analiză detaliată a aspectelor de ordin normativ. Identificaţi ansamblul normelor sociale ce reglementează competiţia şi conflictul interpersonal în grupul pe care l-aţi ales.
13. Există, în acelaşi timp, o serie de aspecte de natură informală (mitologii, credinţe etc.) care reglementează derularea acestor interacţiuni. Identificaţi-le în grupul pe care l-aţi ales.
14. Ierarhizaţi-le în ordinea importanţei, acordându-le punctaje în acest sens de la 5 (*foarte important în grupul respectiv*) la 1 (*foarte puţin sau deloc important*).
15. Încercaţi să stabiliţi maniera concretă în care aceste aspecte informale interacţionează cu reglementările formale, normative, susţinându-le sau, dimpotrivă, inhibându-le şi contracarându-le. Raportaţi-vă, în acest sens, la situaţii concrete.

Partea a doua

Capitolul 4

Obiectivele, ipotezele si metodele cercetarii

Obiective operaţionale

După parcurgerea acestui capitol veţi putea:

1. să enumeraţi câteva metode care pot fi utilizate în cercetarea competiţiei şi conflictului la nivel interpersonal;

2. să precizaţi variabilele cercetării competiţiei şi conflictului ;
3. să alegeţi indicatorii statistici adecvaţi pentru studiul experimental al competiţiei şi conflictului ;
4. să argumentaţi rolul puterii şi agresiunii în transformarea competiţiei în conflict interpersonal ;
5. să stabiliţi raporturile dintre agresiune şi eficienţa subiecţilor în rezolvarea unor sarcini experimentale ;
6. să comentaţi aspectele calitative ale agresiunilor interpersonale (relavate în cadrul cercetării noastre de indicele de agresiune) ;
7. să identificaţi câteva ipoteze relevante privind derularea relaţiilor interpersonale de tip competitiv sau conflictual ;
8. să surprindeţi relevanţa variabilelor atitudinale în procesul transformării competiţiei în conflict ;
9. să concepeţi dumneavoastră înşivă o cercetare asupra unor fenomene psihosociale cum sunt competiţia şi conflictul.

Având în vedere faptul că în prima parte a lucrării ne-am ocupat cu precădere de aspectele teoretico-metodologice ale competiţiei şi conflictului la nivel interpersonal (clarificări terminologice, analiza psihosocială a celor două procese), propunând în final un model explicativ-interpretativ, urmarea logică a acestui demers teoretic este aplicarea şi validarea lui în plan experimental, ceea ce va constitui obiectul celei de-a doua părţi a lucrării (capitolele 4 şi 5).

După prezentarea sistematică a obiectivelor, ipotezelor şi metodelor cercetării, vom prezenta metodele de prelucrare statistică a datelor recoltate. În acest context, vom propune un nou mod de apreciere calitativă şi cantitativă a agresiunii, prin intermediul unui indice de agresiune interpersonală.

4.1. Precizări preliminare

Înainte de toate, studiul experimental al fenomenelor puse în discuţie reprezintă un demers costisitor, de lungă durată, deoarece implică o serie de *dificultăţi metodologice*, după cum vă prezentăm mai jos :

1. În abordarea competiţiei şi a conflictului, *trasarea unor limite ferme* între nivelul interpersonal şi cel intergrupal este extrem de dificilă. Există o multitudine de fenomene psihosociale (cum ar fi categorizarea socială, prejudecăţile, discriminările sociale etc.) care sunt specifice nivelului grupal, ca rezultate ale unor procese şi interacţiuni stabilite în interiorul grupurilor sau între grupuri diferite, dar care se răsfrâng în mod evident la nivel individual, interpersonal, determinând anumite orientări motivaţionale, atitudinale, valorice şi, mai ales, comportamentale ale actorilor sociali individuali.

Putem spune că asemenea fenomene sunt, în primul rând (dar nu exclusiv), grupale, putând fi considerate individuale/interpersonale numai prin extensie (în mod secundar) – altfel spus, prin interiorizarea lor, ca urmare a presiunilor exercitate de grup prin intermediul aspectelor normative. Din acest motiv, nu am putut lăsa deoparte intervenţia lor în cadrul demersurilor noastre teoretice şi mai ales a celor experimentale. Nu am putut ocoli sau ignora respectivele fenomene, după cum nu am considerat oportună nici tratarea lor exhaustivă, ele prezentând pentru scopurile lucrării noastre doar o importanţă adiacentă, tangenţială.

2. Abordarea experimentală a competiţiei şi conflictului constituie un demers *dificil şi, mai ales, delicat*, din cauza următoarelor motive :

a) fenomenele amintite beneficiază în societate de o *proastă apreciere*, fiind, în consecinţă, considerate indezirabile şi sancţionate ca atare printr-o multitudine de mecanisme. În virtutea acestei *faime*, informarea explicită a actorilor sociali asupra intenţiilor reale ale unei asemenea cercetări va determina cu o mare probabilitate apariţia unor reacţii de faţadă, a unei implicări false, neautentice, în scopul punerii în acord a propriilor manifestări comportamentale cu normele socialmente acceptate la un moment dat în acel grup sau în societate. Se vor activa tot felul de atitudini şi comportamente prosociale, de tip cooperant, în timp ce manifestările de tip competitiv sau conflictual vor fi evitate, subiecţii cenzurându-şi ostilitatea şi caracterul agresiv/obstructiv al comportamentelor. Numai o eventuală *miză* foarte ridicată a sarcinilor experimentale ar putea fi în măsură să atenueze neajunsurile amintite, fapt care ridică însă, la rândul său, două *probleme* : pe de o parte, un obiectiv prea puternic valorizat va induce, cu siguranţă, ostilitate şi agresivitate comportamentală, iar pe de altă parte, există o serie de rezerve de natură etică asupra acestei maniere de proiectare a unei cercetări. Considerentele menţionate impun desfăşurarea *în orb* a cercetărilor pe marginea fenomenelor amintite, participanţilor urmând a li se aduce la cunoştinţă cu totul alte obiective experimentale (mai mult sau mai puţin îndepărtate de cele reale), în scopul evitării reacţiilor de apărare mai sus menţionate ;
b) din pricina riscurilor la care s-ar expune prin derularea unei astfel de cercetări, nici o structură socială (grup sau organizaţie socioprofesională) nu este dispusă să ofere un lot experimental de subiecţi. În încercarea de a menţine un climat socioafectiv şi de muncă pe cât posibil pozitiv şi cooperant (sau, în orice caz, cât mai îndepărtat de sfera ostilităţii şi a comportamentelor agresive), liderii se feresc de pericolele pe care consideră că le-ar reprezenta competiţia şi conflictul, fapt care elimină însă, totodată, anumite oportunităţi ale evoluţiei sociale şi economice.

Punerea în discuţie a fenomenelor cooperării, competiţiei şi conflictului constituie un demers complex, în care sunt implicate numeroase concepte şi noţiuni. Din punct de vedere experimental, pentru eliminarea marjei de eroare, de aleatoriu în derularea sarcinilor, este necesar să se ia în considerare intervenţia mai multor factori şi variabile experimentale, ignorarea acestora putând denatura şi distorsiona grav experimentele ce urmează a fi puse în practică într-o asemenea cercetare. În acelaşi timp, cunoaşterea lor ne poate ajuta la anticiparea evoluţiilor ulterioare ale interacţiunii sociale. Din cauza dificultăţilor menţionate (2.a şi 2.b), nu ne putem permite *luxul* apariţiei unor probleme şi aspecte la care nu ne aşteptam iniţial, orice a doua tentativă (încercare) experimentală fiind exclusă. În special în etapa de concepţie sau de proiectare a demersurilor experimentale, este indispensabilă o documentare minuţioasă şi, mai ales realistă asupra *istoriei* participanţilor care urmează să constituie lotul cercetării. Mai exact, este indicat să cunoaştem următoarele aspecte :

- *relaţia preexistentă* între actorii sociali respectivi, determinată esenţialmente de natura şi caracterul interacţiunilor anterioare – această relaţie se cristalizează bipolar, într-o serie de concepte perceptiv-evaluative precum *bun/rău*, *încredere/neîncredere*, *învingător/învins*, *cooperant/ostil* etc., ca rezultat al unor expectaţii, atitudini, credinţe construite de-a lungul timpului de actorii sociali unii faţă de alţii, într-o succesiune de interacţiuni

întărite/consolidate social la un moment dat (prin diverse recompense şi pedepse), permiţând, astfel, emiterea unor presupoziţii asupra comportamentelor şi interacţiunilor lor ulterioare. Cu alte cuvinte, se conturează ceea ce am numit în lucrarea noastră anumite *tendinţe de acţiune*, ca montaj social, psihologic (în primul rând, emoţional) care predispune actorul social la un anumit tip de implicare ulterioară în interacţiunile sociale ;

- *particularităţile psihosociale ale actorilor sociali* – avem în vedere structurile lor motivaţionale, atitudinale, valorice etc., posibilităţile lor *reale* (decurgând din definiţia sarcinilor experimentale) de implicare în sarcină şi de realizare a obiectivelor, cunoştinţele şi abilităţile lor intelectuale, ca şi de eventuala rezolvare a relaţiilor conflictuale. Încă din etapa proiectării cercetării, existenţa unor diferenţieri sau divergenţe majore şi, mai ales, inconciliabile/reciproc exclusive la nivelul aspectelor menţionate ar trebui să ne avertizeze asupra unor conflicte deja existente, într-o formă sau alta, între respectivii actori sociali. Ceea ce înseamnă că, în circumstanţele date, studiul apariţiei, evoluţiei şi rezolvării situaţiilor de tip competitiv sau conflictual nu mai este posibil, de vreme ce ele au apărut deja într-un alt context social (realmente imposibil de cunoscut în mod direct de către cercetător) şi au o anumită evoluţie în timp, un anumit *traseu istoric*, o anumită vechime, putându-se spune că *s-au cicatrizat* într-o formă oarecare. În condiţiile date, ar putea fi experimentată cel mult rezolvarea conflictelor şi aceasta numai cu condiţia indispensabilă a reconstituirii cât mai exacte a contextului de debut şi a evoluţiei în timp a respectivelor interacţiuni, ceea ce este cel puţin dificil, dacă nu chiar imposibil. De asemenea, încercarea de a studia fenomenele care ne interesează selecţionând actori sociali ce în trecut au utilizat strategii şi tactici incompatibile sau nerelevante pentru scopul cercetării (avem în vedere, în special, strategiile de tip evaziv, de neimplicare sau implicare neautentică în interacţiuni) împinge cercetarea pe panta eşecului. Competiţia şi conflictul sunt prin excelenţă relaţii bilaterale, mutuale, care presupun din partea *tuturor* actorilor sociali un grad ridicat de implicare, fenomenele studiate solicitând în mod imperios conturarea unui tip de interdependenţă contrară între participanţi, fapt imposibil dacă unul dintre ei refuză categoric, direct ori indirect, să se implice în interacţiunea definită. Ignorarea aspectelor amintite poate constitui o veritabilă manipulare a situaţiilor experimentale, cu rezultate previzibile, eronate şi imposibil de generalizat la nivelul altor structuri sociale decât cele studiate ;
- *importanţa acordată obiectivelor/scopurilor urmărite* de actorii sociali – unul din aceştia poate aprecia obiectivul urmărit ca fiind foarte important, prioritar, în timp ce partenerul său de interacţiune îl poate considera nesemnificativ, lipsit de relevanţă, ceea ce îl va determina să iniţieze diverse comportamente şi strategii de evitare sau de falsă implicare în interacţiune. Înaintea iniţierii demersurilor experimentale, este indispensabil să ne asigurăm că actorii sociali implicaţi acordă aceeaşi definiţie şi aceeaşi semnificaţie obiectivelor şi scopurilor urmărite ;
- *poziţia şi rolul actorilor sociali* în cadrul unei structuri sociale date – din această perspectivă, conflictul dintre actorii sociali egali este radical diferit de conflictul dintre cei inegali, după cum conflictul dintre părţile componente ale unui sistem e radical diferit de cel dintre întreg şi parte sau dintre entităţi sociale globale (întreg-întreg sau sistem-sistem) ;

- *caracteristicile recunoscute* ale competiţiei şi conflictului – este vorba despre aspectele motivaţionale ale competiţiei şi conflictului şi semnificaţia acordată acestora, despre claritatea sau ambiguitatea definiţiei sociale a respectivelor fenomene, despre o anumită periodicitate a episoadelor competitive ori conflictuale în trecut, ca şi despre existenţa unor reglementări (de natură formală sau informală) asupra derulării interacţiunilor de tip competitiv sau conflictual ;
- *particularităţile anticipate ale soluţiilor* relaţiilor competitive sau conflictuale – fiecare parte socială implicată în interacţiune îşi imaginează, emite anumite ipoteze şi presupoziţii despre posibilele soluţii ale competiţiei sau conflictului. Aceste soluţii pot fi acceptate de ambii actori sociali, purtând denumirea de *compromis*. De asemenea, ele pot fi şi impuse de către o parte celeilalte, fapt ce presupune în mod necesar fie acceptarea supunerii, fie revolta şi nesupunerea acesteia din urmă, fapt ce va împinge conflictul pe o nouă curbă ascendentă, probabil cu o intensitate considerabil crescută. În consecinţă, în funcţie de aceste presupoziţii asupra soluţiilor posibile, derularea interacţiunilor va înregistra evoluţii diferite, cu *strategii şi tactici* diverse puse în rol de ambii actori sociali. În orice grup social, sunt preferate anumite soluţii, altele fiind, în schimb, respinse sau evitate. În acest context, este foarte probabil apelul actorilor sociali la soluţiile care i-au avantajat în trecut, în timp ce soluţiile dezavantajoase şi neconvenabile în trecut vor fi evitate în interacţiunile ulterioare. Cunoaşterea acestor aspecte ne poate ajuta la o concepere mai eficientă, mai realistă a demersurilor experimentale ;
- *mediul social* în care se derulează interacţiunea – ne referim aici la facilităţile existente, la posibilităţile de recompensare şi de pedeapsă cu care sunt investite în mod formal (prin normele acceptate în grupul respectiv) tacticile şi strategiile comportamentale utilizate de actorii sociali în diferitele faze ale competiţiei şi conflictului. Grupurile pot instituţionaliza anumite maniere comportamentale de abordare a unor situaţii tensionate, în timp ce altele sunt considerate prohibite şi realmente indezirabile, de neacceptat, fiind ferm sancţionate. Cu alte cuvinte, în situaţia în care actorii sociali provin din grupuri/medii diferite, ar fi indicat să cunoaştem foarte exact dacă există diferenţe majore în ceea ce priveşte aceste reguli şi norme sociale ce reglementează abordarea şi rezolvarea competiţiei/conflictului ;
- *prezenţa unei a treia părţi*, fie că este pasivă, simplă spectatoare şi neimplicată în interacţiune, fie că are anumite interese (reale, aparente, atribuite sau imaginare) în derularea acesteia, îndeplinind, astfel, fie un rol declanşator, fie facilitator/catalizator al unui anumit tip de interacţiune socială. de nenumărate ori, competiţia sau conflictul izbucnesc tocmai din cauza prezenţei unei a treia părţi. În plus, orientările motivaţionale, atitudinale, valorice şi, mai ales, comportamentale ale actorilor sociali au tendinţa de a se modifica semnificativ atunci când există o a treia parte socială, implicată sau nu în mod real în interacţiune. Chiar simpla posibilitate a unei coaliţii tacite cu asistenţa (a treia parte prezentă), a obţinerii aprobării şi susţinerii ei ori anticiparea stabilirii unor relaţii similare cu aceasta într-un viitor imprecis determinat este de natură să deturneze derularea unei interacţiuni. Din acest motiv, prezenţa cercetătorului într-o situaţie experimentală trebuie bine pregătită, astfel încât să fie acceptată în aceeaşi manieră şi în acelaşi grad de ambii actori sociali implicaţi. Mergând mai departe, conduita acestuia trebuie atent proiectată, pentru a nu induce sau suscita (unilateral ori bilateral, direct ori indirect) fenomenele mai sus amintite –

altfel spus, pentru a nu manipula situaţia experimentală într-un sens sau altul ;

- *consecinţele* competiţiei/conflictului pentru actorii sociali implicaţi, ca şi pentru a treia parte (dacă este implicată în interacţiune, în una dintre manierele mai sus amintite) sau pentru alţi actori sociali (deşi total neimplicaţi în mod direct) – derularea unor asemenea relaţii competitive sau conflictuale determină întotdeauna schimbări numeroase şi semnificative la nivelul participanţilor direcţi, dar şi al unora mai îndepărtaţi, atât pe termen scurt sau imediat, cât şi pe termen lung. Astfel, apar modificări considerabile la următoarele niveluri :
  - *la nivel motivaţional* – o serie de motive, scopuri, obiective anterioare dispar ori trec în plan secundar, în timp ce altele, iniţial inexistente sau mai puţin importante, devin prioritare, fiind urmărite în mod preferenţial ; obiectivele căutate de un actor social dispar, începând, în schimb, să fie urmărite de alţii ;
  - *la nivel emoţional*, conflictul restructurează sistemul de sentimente, emoţii, preferinţe afective, reaşezându-le în cu totul alte tipare, servind la direcţionarea şi energizarea manifestărilor comportamentale ; competiţia şi conflictul au, prin definiţie, o componentă emoţională puternică ;
  - *la nivel social*, au loc cele mai multe şi mai semnificative modificări, după cum urmează :

  a) are loc o *redistribuire a raporturilor de putere* – subiecţii favorizaţi devin defavorizaţi, subiecţii majoritari devin minoritari şi invers ; cel mai important efect al acestor interacţiuni este acela de a repune în discuţie raporturile de putere, de a le menţine într-o stare de relativizare şi schimbare permanentă ;

  b) *restructurarea sistemului de statusuri şi roluri* – au loc avansări şi coborâri în piramida socială, unii actori sociali fiind propulsaţi în urma competiţiei sau a conflictului, iar alţii, dimpotrivă, pierzându-şi poziţiile şi prerogativele ; se schimbă liderii grupurilor ; structura grupurilor se modifică, uneori în mod radical ;

  c) *restructurarea sistemelor atitudinale* – adversarii anteriori devin parteneri (ostilitatea iniţială făcând loc unor atitudini pozitive, cooperante sau invers), iar unii actori trec, pur şi simplu în planuri sociale paralele (cu aceştia nu mai există nici un fel de interacţiuni, nici pozitive, nici negative, ei devenind, practic, *invizibili* şi neatractivi în plan social) ;

  d) *tipurile de relaţii stabilite* cu alţi actori sociali se schimbă semnificativ – se stabilesc în mod preferenţial relaţii cu actori sociali iniţial ignoraţi sau îndepărtaţi în plan socioafectiv, în timp ce alte relaţii care erau la început căutate şi puternic valorizate se diminuează sau chiar dispar, deoarece actorii sociali respectivi nu mai au nimic de oferit pentru a suscita în continuare un interes social ;

  e) *modificări profunde la nivelul structurilor de valori* – în urma competiţiei şi conflictului, au loc nenumărate interschimbări, *permutări* în listele şi inventarele de valori specifice diferiţilor actori sociali ;

  f) ala o *recalibrare a aspectelor de ordin formal*, normativ (dispar seturi întregi de reguli şi norme, lăsând loc altora noi, adecvate momentului prezent), dar şi a celor *de ordin informal* (mentalităţi, credinţe, ideologii, reprezentări) ;

  g) *modificarea structurilor, reţelelor şi canalelor comunicării*, decurgând cu necesitate din schimbările deja enumerate – este vorba atât despre aspecte cantitative (mai mulţi sau mai puţini actori implicaţi în noua comunicare, mai multe

sau mai puţine mesaje schimbate), cât mai ales despre aspecte calitative, referitoare la conţinutul mesajelor, la transformarea reţelelor dintr-un tip în altul (stea, cruce, lanţ etc.), la dispariţia unor relee de comunicare şi apariţia altora ;

h) consecinţa firească şi cea mai importantă, de altfel, a competiţiei şi conflictului o constituie *restructurarea profundă a psihismului* actorilor sociali implicaţi, aceasta putând avea valenţe pozitive, benefice sau, dimpotrivă, distructive şi alienante ;

- *acceptarea unei situaţii sociale existente* – nu putem include într-o astfel de cercetare actori sociali care acceptă pe deplin o anumită situaţie socială, cel puţin pe moment fiind satisfăcuţi de poziţia socială ocupată, cu toate consecinţele ce decurg din aceasta. Avem în vedere raporturile de putere dezechilibrate în mod flagrant şi absolut. Poate fi vorba, de exemplu, despre unii subiecţi minoritari sau defavorizaţi *grav* de raporturile de putere (lipsiţi cu desăvârşire de resurse). Nefiind în nici un fel dispuşi să încerce unele modificări în aceste privinţe, deoarece se consideră total lipsiţi de orice şanse, respectivii actori sociali sunt cei mai contraindicaţi cu putinţă pentru scopurile cercetării. În mod paradoxal, acelaşi lucru se poate spune şi despre actorii sociali ce ocupă poziţii favorizate (la modul absolut şi definitiv), în virtutea cărora beneficiază deja de o serie de avantaje incontestabile, şi care, în aceste condiţii nu au deloc motive să repună în discuţie situaţia socială existentă, de vreme ce aceasta este apreciată ca fiind satisfăcătoare în cel mai înalt grad. Desigur, eventualitatea ca aceste două categorii să se implice totuşi într-o nouă interacţiune este foarte puţin frecventă, dar nu total improbabilă, implicând, de obicei, o exacerbare a componentelor emoţionale ale conflictului. În aceste circumstanţe, conflictul devine un scop în sine, şi nu un mijloc pentru a obţine ceva anume. La polul opus se situează acei actori sociali foarte puternic motivaţi pentru a repune în discuţie situaţia existentă, fie în scopul reechilibrării ei (subiecţi defavorizaţi în mod moderat de balanţa puterii), fie în scopul dobândirii unui plus de avantaje sociale (cei favorizaţi în mod moderat de raporturile de putere). Aceşti subiecţi sunt, dimpotrivă, cei mai recomandabili pentru scopurile declarate ale studiului competiţiei şi conflictului, ambele categorii fiind interesate să tranşeze situaţia în favoarea lor sau, altfel spus, să mărească (respectiv, să micşoreze) decalajul puterii existente.

Cunoscând toate aspectele enumerate, şi anume *istoria* actorilor sociali implicaţi în interacţiuni similare, cunoscând caracteristicile, maniera de derulare, tacticile şi strategiile utilizate, ca şi modificările survenite în urma relaţiilor competitive/conflictuale anterioare, putem emite predicţii asupra evoluţiei unor asemenea relaţii ulterioare, asupra modificărilor pe care este de aşteptat ca aceste fenomene să le inducă actorilor şi mediului social. Luarea în calcul a tuturor acestor parametri încă din faza de proiectare a cercetării este definitorie şi decisivă în abordarea experimentală a unor procese sociale atât de delicate cum sunt competiţia şi conflictul.

La prima vedere, acest demers de inventariere a tuturor aspectelor şi variabilelor enumerate, încă din etapa de concepţie a cercetării competiţiei şi conflictului, ar putea părea o risipă inutilă de energie şi timp pentru cercetători. E vorba însă despre o documentare detaliată, dublată de anticipare, ceea ce este deosebit de productiv, benefic nu numai pentru stabilirea unui plan experimental coerent, realist şi valid, ci şi pentru eliminarea unei serii de posibile

consecinţe distructive, realmente explozive în mediul social, fie la nivelul actorilor sociali direct implicaţi în cercetare, fie la cel al unora mai îndepărtaţi.

În plus, considerentele de natură etică ar trebui în mod prioritar să ghideze proiectarea cercetărilor, astfel încât acestea din urmă să nu determine restructurări majore la nivelul structurilor implicate, dispariţia efectivă a unor actori sociali implicaţi, redistribuirea radicală a raporturilor de putere sau deteriorarea gravă a relaţiilor existente, amplificarea/exacerbarea ostilităţii şi agresivităţii.

Benefice pentru orice mediu sunt numai acele restructurări, modificări, recalibrări sociale care decurg cu necesitate din interacţiuni reale, autentice, datorită nivelului lor ridicat de acceptare de către actorii sociali. Dimpotrivă, schimbările neautentice, survenite ca urmare a unor intervenţii exterioare din partea cercetătorilor (reale sau percepute ca atare) suscită reacţii de negare sau, cel puţin, de rezistenţă ale celor implicaţi, ceea ce este în măsură să elimine valenţele pozitive, constructive ale competiţiei şi conflictului. Cu alte cuvinte, asemenea intervenţii exterioare sunt totuşi posibile, dar cu precauţii infinit mai mari, în cadrul unor demersuri manageriale complexe şi bine gândite, ele putând avea finalitatea scontată în anumite condiţii bine determinate.

4.2. Obiectivele cercetării

Studiul de faţă se situează în cadrul teoretic al modelului asupra competiţiei şi conflictului propus în capitolul al treilea al lucrării şi vizează următoarele *obiective fundamentale* :

a) *diferenţierea celor două procese* puse în discuţie, respectiv a *competiţiei* – în care subiectul este centrat mai degrabă pe sine, urmărindu-şi propriul obiectiv şi nefiind interesat decât în prea mică măsură de caracteristicile comportamentale ale

partenerului – de *conflictul interpersonal* – în care în prim-plan trece motivaţia de a controla în totalitate comportamentul adversarului, subiectul utilizând, în vederea atingerii propriului scop, toate mijloacele disponibile – *problema* care se pune este de a afla dacă variabila atitudinală – măsurată prin intermediul chestionarului – constituie o variabilă pertinentă în studiul celor două situaţii experimentale, permiţând atât diferenţierea, cât şi dinamica lor ;

b) următorul obiectiv al cercetării se articulează în jurul *caracteristicilor comportamentale* ale participanţilor. Cu alte cuvinte, *problemele* care se ridică sunt următoarele :
   - comportamentele de agresiune, care joacă un rol esenţial în situaţia de conflict interpersonal, constituie o variabilă pertinentă şi în situaţia de competiţie ?
   - putem diferenţia caracteristicile comportamentale ale subiecţilor favorizaţi de cele ale subiecţilor defavorizaţi în urma situaţiei de competiţie interpersonală ?

c) utilizarea haotică, la întâmplare a comportamentelor agresive sau obstructive de către participanţi este puţin probabilă în sarcina experimentală pe care am proiectat-o, ca, de altfel, şi în viaţa socială reală. În consecinţă, al treilea obiectiv al experimentului se referă la *posibilitatea desprinderii unor strategii/tehnici de agresiune* pe care le utilizează, în mod diferenţiat, cele două categorii de subiecţi (favorizaţi/defavorizaţi) ;

d) un ultim obiectiv al acestei cercetări îl constituie *testarea modelului explicativ-interpretativ* propus în prima parte a lucrării. Altfel spus, ceea ce ne interesează ar fi verificarea prezenţei şi importanţei deosebite a ostilităţii şi agresiunii interpersonale în situaţia de conflict, ca şi a ponderii lor minore (practic nesemnificative) în situaţia de competiţie interpersonală.

4.3. Ipotezele cercetării

Pornind de la obiectivele deja enumerate, putem stabili ipotezele de lucru. Principala noastră ipoteză este următoarea : *competiţia interpersonală reprezintă o situaţie socială diferită de cea a conflictului interpersonal, astfel încât participanţii se vor comporta în moduri diferite în cadrul celor două sarcini experimentale.*

Această ipoteză fundamentală a cercetării noastre are însă un caracter nepermis de vast, validarea sau invalidarea ei fiind, practic, imposibilă în formularea respectivă. În vederea abordării eficiente a ipotezei respective şi pentru o mai bună diferenţiere calitativă a fenomenelor cercetate, au fost formulate mai multe ipoteze, împărţite în două categorii.

4.3.1. Ipoteze relative la puterea disponibilă şi eficacitatea subiecţilor

Cantitatea de putere constituie o variabilă importantă care diferenţiază cele două situaţii, astfel încât pot fi elaborate următoarele ipoteze de lucru :

1. dacă raporturile de putere sunt echitabile (în condiţii de putere egală), atunci subiecţii nu îşi utilizează puterea decât în scopul de tatonare a situaţiei ;
2. dacă există o disparitate a puterii, atunci implicarea în sarcină a participanţilor – atât a celui favorizat, cât şi a celui defavorizat – tinde să crească ;
3. presupunând că intervine o disparitate în raportul puterii, este de aşteptat o creştere a eficienţei subiectului favorizat ;
4. dacă balanţa puterii se dezechilibrează, atunci cei doi participanţi activează atitudini ostile.

4.3.2. Ipoteze relative la comportamentul agresiv şi atitudinile subiecţilor

5. Dacă există o disparitate de putere, atunci subiectul favorizat tinde să-şi valorifice avantajul.
6. Presupunând că în derularea probei intervine o inegalitate a raportului puterii, este de aşteptat ca subiectul defavorizat să încearce să restabilească echilibrul (el nu se supune, ci îşi ameninţă, la rândul său, partenerul de sarcină).
7. Dacă subiectul favorizat şi-a utilizat puterea, agresându-şi adversarul, atunci el îşi va reduce sentimentul de culpabilitate prin activarea – în finalul conflictului interpersonal – a unor atitudini pozitive faţă de victima sa.
8. Atunci când subiectul defavorizat a fost agresat, este de presupus că ostilitatea sa se va menţine la un nivel foarte ridicat, în încheierea conflictului.

În concluzie, putem emite *ipoteza integratoare a cercetării noastre* : *în condiţii de disparitate a puterii, competiţia interpersonală se transformă în conflict. Spargerea* acestei ipoteze este însă, după cum am mai spus, de natură să faciliteze demersurile experimentale şi, în acelaşi timp, înţelegerea de către cititor a problematicii abordate.

4.4. Metodele utilizate

4.4.1. Ancheta psihosocială pe bază de chestionar

Metoda anchetei psihosociale pe bază de chestionar permite culegerea unor informaţii folosind o schemă operaţională de tip întrebare-răspuns. A fost aleasă tehnica de aplicare prin intermediul

anchetatorului, fiind evitată versiunea autoadministrării, din cauza riscului de neimplicare a subiecţilor în sarcina de a răspunde la întrebări şi a tendinţei acestora de a răspunde evaziv, cât mai repede, fără a se analiza profund în vederea elaborării unui răspuns adecvat.

Cele două dimensiuni luate în considerare în alcătuirea chestionarului sunt tocmai cele două variabile dependente proiectate :

- *ostilitatea interpersonală* – la care se referă primii patru itemi ai chestionarului ;
- *evaluările interpersonale* – este vorba despre perceperea celuilalt participant şi a atitudinilor acestuia. Pentru această a doua dimensiune au fost construiţi alţi opt itemi.

Astfel, în scopul discriminării fenomenele studiate, fiecărui subiect i-a fost aplicat (de către cercetător) un chestionar alcătuit din 12 itemi. Acest chestionar le-a fost aplicat subiecţilor în *trei momente* :

- *înaintea probei*, dar după prezentarea instructajului, în scopul surprinderii eventualelor atitudini ostile preexistente (pretest sau momentul t_1) ;
- *după încheierea primei etape* a experimentului, în vederea evidenţierii rolului variabilelor dependente în dinamica competiţiei şi conflictului (test sau momentul t_2) ;
- *după încheierea experimentului* şi după premierea învingătorului, pentru a sesiza cum s-au modificat cele două variabile dependente în urma aplicării probei (posttest sau momentul t_3).

4.4.2. Experimentul psihosocial

4.4.2.1. Variabile experimentale

a) *Variabile independente* – *puterea* de care dispune fiecare subiect, în funcţie de această variabilă, putem distinge două categorii de subiecţi : *favorizaţi* (raportul de forţe le este favorabil, ca urmare a reuşitei din prima etapă a experimentului) şi *defavorizaţi* (raportul de putere le este defavorabil, din cauza eşecului din prima parte a probei).
Această variabilă se referă la comportamentul celor două categorii de subiecţi, permiţând o înţelegere optimă a dinamicii competiţiei şi conflictului.

b) *Variabile intermediare* :
   - *ostilitatea interpersonală* – indispensabilă transformării competiţiei în conflict – a fost măsurată prin intermediul primilor patru itemi ai chestionarului utilizat ;
   - *evaluările interpersonale* – avem în vedere percepţia interpersonală, adică atribuirea unui subiect de către celălalt a unor atitudini, care pot corespunde sau nu atitudinilor reale ale acestuia. Măsurarea acestei variabile s-a făcut cu ajutorul următorilor opt itemi ai chestionarului, al căror punctaj a fost cumulat într-o notă comună.

c) *Variabile dependente* : *agresiunea interpersonală* – constituie variabila definitorie a derulării conflictului. În experimentul nostru, comportamentul agresiv se manifestă prin utilizarea de către subiect a puterii disponibile, în scopul de a împiedica adversarul să-şi atingă scopul. Acesta este, de altfel, principalul motiv pentru care, destul de frecvent, vorbim în prezenta

lucrare despre comportament agresiv/*obstructiv*. În ceea ce priveşte dinamica agresiunilor interpersonale, aceasta poate fi cu uşurinţă surprinsă pornind de la diagramele probei, tipărite de imprimanta calculatorului, ceea ce reliefează însă numai aspectele cantitative ale variabilei urmărite.

Pentru a evidenţia, în acelaşi timp, o serie de aspecte calitative legate de comportamentele agresive ale celor două loturi de subiecţi, am propus calcularea unui *indice personal de agresiune*.

4.4.2.2. Derularea experimentului

Experimentul pe care l-am proiectat ar putea cuprinde două studii diferite : primul ar putea viza testarea influenţei inegalităţii puterii şi a atitudinilor ostile în stabilirea unor raporturi conflictuale între participanţi, iar al doilea ar avea în vedere agresiunea interpersonală. În planul cercetării, aceste două studii au fost conjugate într-un singur experiment.

- *Lotul experimental* – a fost alcătuit din 44 de studenţi ai Universităţii din Bucureşti, desemnaţi în mod aleator, cu vârsta cuprinsă între 19 şi 25 de ani.
- *Sarcini experimentale* – având în vedere faptul că „modelarea simulativă a obţinut progrese în sfera proceselor perceptuale, a celor de rezolvare a problemelor, trecându-se, mai recent şi la simularea proceselor afectiv motivaţionale şi chiar a dinamicii personalităţii" (Zlate, 1994 b, p. 132), am căutat o cale de a aplica această metodă şi în studiul unor procese psihosociale. Practic, este vorba despre un *model simulativ*, cu care intenţionăm să abordăm competiţia şi conflictul la nivel interpersonal.

Pentru atingerea obiectivelor formulate anterior, am preluat şi am adaptat o probă din arsenalul psihologiei experimentale, care iniţial urmărea să surprindă formularea unor ipoteze la găsirea de

modele într-o matrice de tip punctiform. (Proba utilizată a fost adaptată după *hypothesis formation test*, dr. S. Schuhfricd Ges.m.b.H., Development and Production of Scientific Equipment, Austria.)

Subiecţii lucrează în diadă, concomitent, pe monitor fiind afişate două rastere alcătuite din câte 117 casete, respectiv 9 × 13 casete (vezi figura 4). În plan concret, fiecare diadă urmează să execute *două sarcini experimentale* : una referitoare la competiţie, iar cealaltă referitoare la conflict interpersonal. Acestea sunt foarte asemănătoare şi nu diferă între ele decât prin prezenţa unui *echilibru sau dezechilibru* al raporturilor de putere. În executarea acestor două sarcini, în funcţie de urmărirea unui obiectiv unic şi indivizibil, am emis presupoziţia că subiecţii stabilesc relaţii interpersonale competitive sau conflictuale.

Practic, sarcina fiecărui subiect constă în descoperirea, *prin apăsarea creionului optic* pe casetele dorite din rasterul afişat pe monitor, a unui desen care este invizibil la începutul probei. Acest desen se construieşte din aproape în aproape, pornind de la un punct dat (afişat pe rasterul fiecărui subiect, încă de la începutul sarcinii). Fiecare desen este alcătuit din 19 casete (incluzând şi punctul dat). Trecându-şi unul altuia creionul optic, subiecţii trebuie să descopere acest desen cât mai repede posibil, câştigătorul fiind premiat cu o carte (desenele pe care subiecţii urmează să le identifice în cursul celor două probe sunt diferite).

Doi subiecţi (de acelaşi sex, desemnaţi în mod aleator) se aşază în faţa monitorului pe care se afişează următorul *instructaj* :

> În testul următor este afişat pe ecran un raster ce cuprinde un număr de casete. Rasterul *ascunde* un anumit desen, care este invizibil la începutul probei. Sarcina dumneavoastră este ca, pornind

de la un punct dat, să găsiţi acest desen, indicând cu vârful creionului optic spre casete izolate. Caseta se luminează intens. Acest punct poate fi selecţionat prin apăsarea creionului optic pe monitor.

Încercaţi să găsiţi cât mai repede casetele corecte care alcătuiesc desenul. Când apăsaţi o casetă *corectă*, în acel loc apare spaţiul corespunzător al desenului. Când apăsaţi o casetă *greşită*, aceasta dispare de pe ecran.

Atenţie ! Desenul ascuns nu este simetric, ci doar se construieşte din aproape în aproape, pornind de la ultimul punct găsit. Următorul punct corect se află în imediata vecinătate a celui găsit anterior. Primul dintre dumneavoastră care va încheia sarcina, identificând toate casetele desenului său, va câştiga această probă şi, implicit, premiul pus în joc, ce constă într-o carte pe care o poate alege dintre cele disponibile.

Veţi efectua pe rând câte o încercare, trecându-i apoi creionul optic celuilalt subiect. În această primă etapă a experimentului aveţi posibilitatea de a vă întrerupe reciproc de câte trei ori. Atunci când doriţi acest lucru, apăsaţi una dintre casetele ultimului rând din rasterul partenerului (ultimul rând este special destinat acestui scop). În acest mod, partenerul dumneavoastră *pierde* dreptul la o încercare, iar dumneavoastră *veţi câştiga* dreptul la o încercare în plus.

Dacă nu aţi înţeles instructajul, adresaţi-vă examinatorului.

Imediat după încheierea instructajului, subiecţii sunt invitaţi separat să răspundă întrebărilor chestionarului (pretest sau momentul t_1 al cercetării), după care trec la executarea primei sarcini experimentale, în urma căreia se va desemna un câştigător (pe care îl vom numi în continuare *subiect favorizat*). În acest moment se aplică încă o dată chestionarul, în aceeaşi manieră separată (test sau momentul t_2 al cercetării).

În vederea derulării celei de-a doua etape a experimentului, la instructajul anterior se adaugă o *precizare* :

În această etapă, dumneavoastră – câştigătorul primei etape – aveţi dreptul la *încă trei posibilităţi de întrerupere* a adversarului, ceea ce înseamnă un total de şase asemenea posibilităţi. În schimb, dumneavoastră, deoarece aţi pierdut prima etapă a probei, aveţi dreptul la numai trei posibilităţi de întrerupere.

La finalizarea celei de-a doua sarcini experimentale, subiecţii răspund la întrebările chestionarului (posttest sau momentul t_3 al cercetării).

Pentru a exemplifica modul de derulare a probei, vom prezenta în continuare cazul perechii de subiecţi S 33 şi S 34. Comportamentele acestora pot fi urmărite cu uşurinţă pe diagrama probei, ataşată lucrării (vezi tabelele 5.1 şi 5.2). Este necesar să precizăm faptul că încercările notate în cadrul diagramei respective cu caractere îngroşate reprezintă încercări reuşite, iar cele redate cu caractere normale constituie eşecuri.

A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S

□□■□□□□□□□□□□□□□□□□ **1**
□□□□□□□□□□□□□□□□□□□ **2**
□□□□□□□□□□□□□□□□□□■ **3**
□□□□□□□□□□□□□□□□□□□ **4**
□□□□□□□□□□□□□□□□□□□ **5**
□□□□□□□□□□□□□□□□□□□ **6**
□□□□□□□□□□□□□□□□□□□ **7**
□□□□□□□□□□□□□□□□□□□ **8**
□□□□□□□□□□□□□□□□□□□ **9**
□□□□□□□□□□□□□□□□□□□ **10**
□□□□□□□□□□□□□□□□□□□ **11**
□□□□□□□□□□□□□□□□□□□ **12**
□□□□□□□□□□□□□□□□□□□ **13**

Figura 4.1. *Diagrama sarcinii experimentale (înainte de executare)*

GRAFIC

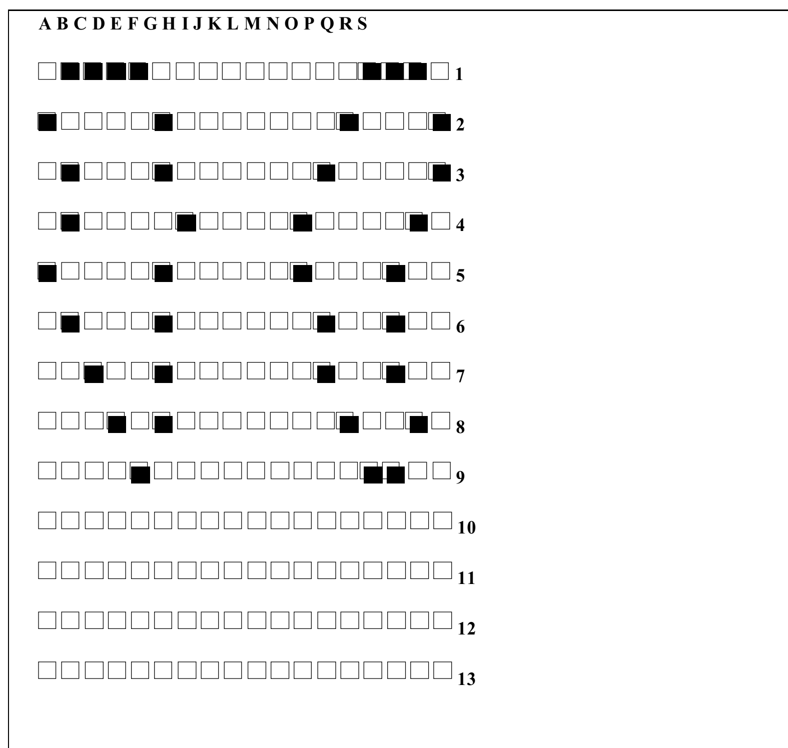


Figura 4.2. *Diagrama sarcinii experimentale (după executare)*

Tabelul 4. *Diagrama probei desfăşurate între subiecţii S 33 şi S 34 (continuare)*

Subiecţi		**Constatări/Observaţii**
Sub. 34	**Sub. 33**	
A 4	R 3	Debutul probei este specific situaţiei experimentale competitive. Subiecţii încearcă să se adapteze la probă, prin valorificarea maximală a abilităţilor cognitive. Se schimbă diverse mesaje verbale banale. Prima etapă a experimentului *nu pare* să-i fi afectat emoţional.
B 1	S 4	
D 1	**S 2**	
E 1	S 1	
F 1	R 2	
E 2	**R 1**	Subiectul favorizat deschide seria comportamentelor agresive, la care însă adversarul său nu răspunde. Implicarea cognitivă a ambilor subiecţi în sarcină urmează un curs ascendent. Comunicarea tinde să se limiteze, să devină unilaterală, subiectul defavorizat mulţumindu-se doar să răspundă dacă este întrebat de cel favorizat.
B 2	**Q 1**	
K 13		
A 1		
A 2	**P 1**	Situaţia este echilibrată, subiecţii identificând corect un număr relativ egal de căsuţe şi aflându-se, astfel, la o distanţă relativ egală de finalizarea probei şi, implicit, de câştigarea premiului.
A 3	O 1	
B 3	P 2	
B 4	**Q 2**	
B 5	Q 3	
A 5	**N 3**	
A 6	**M 4**	
A 1	L 4	
L 13	I 13	
G 3	**R 4**	

Sub. 34	Sub. 33	Constatări/Observaţii
F 2	**Q 5**	Creşte agresivitatea subiectului favorizat, care nu permite adversarului său să se manifeste în aceeaşi manieră, sancţionând prompt răspunsul agresiv reactiv al acestuia, printr-un nou uz de agresiune. Implicarea subiecţilor în sarcină este ridicată, dar în sensuri deloc simetrice : subiectul favorizat tinde să se implice mai degrabă emoţional, pe când cel defavorizat pare a se implica mai mult sub aspect cognitiv.
M 13		
F 3		
F 4	P 6	
E 4	**Q 6**	
G 4	P 7	
H 5	**Q 7**	Apare blocajul comunicării. Atmosfera este tensionată, încărcată emoţional.
H 4	Q 8	
G 5	P 8	Raportul reuşite–eşecuri rămâne în continuare echilibrat.
F 5	**R 8**	
E 5	S 9	Receptând o nouă agresiune, subiectul defavorizat îi răspunde imediat, temperând, astfel, elanul celui favorizat, care renunţă la actualizarea restului de putere disponibilă. Acesta din urmă a conştientizat faptul că este necesară implicarea cognitivă maximală în sarcină, utilizarea comportamentelor agresive nefiind suficientă pentru câştigarea probei.
N 13	H 13	
F 6	**M 5**	
F 7	M 5	
F 8	L 6	
F 9	**N 6**	Apare deplasarea agresiunii subiectului defavorizat către experimentator (mesaje verbale violente, grimase).
E 9	O 7	
D 8	M 7	
B 6		
O 13		Sesizând iminenţa încheierii sarcinii, subiectul favorizat – acum vizibil relaxat – emite un ultim comportament agresiv. Tabloul emoţional al finalului probei e divergent : primul subiect este exagerat de sociabil şi vorbăreţ, de un calm oarecum condescendent, rămânând încă în faţa monitorului, cu creionul optic în mână, pe când celălalt îşi reprimă cu greu iritarea şi ostilitatea, părăsind imediat sala experimentului.
C 7		

După ce au răspuns la un chestionar, cei doi subiecţi se aşază în faţa monitorului. Ca toţi ceilalţi subiecţi, ei sunt relaxaţi. Comportamentul lor nu trădează nici un semn de anxietate, deoarece

cunosc proba în forma ei standard (neadaptată), care urmăreşte să surprindă procesul de formare a ipotezelor şi, în consecinţă, nu au nici un motiv să bănuiască faptul că experimentul de faţă ar urmări un alt scop.

În urma prezentării instructajului, subiecţii trec la executarea sarcinii. Prima etapă, caracterizată prin existenţa unui raport echitabil de putere, a debutat cu o încercare nereuşită a subiectului S 33, în urma căreia creionul optic a fost preluat de subiectul S 34. Proba decurge în acest mod, cu încercări succesive ale subiecţilor, fără ca vreunul din ei să-şi utilizeze puterea disponibilă pentru a-şi ameninţa partenerul, fiecare concentrându-şi atenţia asupra sarcinii proprii. Expectaţiile fiecăruia sunt legate de atingerea scopului propus mai degrabă prin utilizarea propriilor aptitudini decât prin acţiuni care să împiedice partenerul să-şi atingă obiectivul.

În urma încheierii acestei etape – câştigată de subiectul S 34 –, cei doi participanţi sunt invitaţi pe rând să răspundă din nou la întrebările chestionarului. În aşteptarea celei de-a doua probe, subiecţii, aşezaţi din nou în faţa monitorului, schimbă între ei o serie de mesaje verbale. Am putut observa cu acest prilej că subiectul S 34 a devenit mai expansiv, mai volubil şi mai degajat, spre deosebire de subiectul S 33, care devine mai retras, mai închis în sine, chiar puţin ostil.

După prezentarea precizărilor necesare în vederea executării celei de-a doua sarcini, subiectul S 34 realizează prima încercare, apăsând creionul optic în punctul A 4, încercare soldată cu dispariţia casetei, aceasta nefiind inclusă în desen. Apoi subiectul S 33 preia creionul optic şi îl apasă asupra casetei R 9, încercare nereuşită şi soldată deci cu dispariţia casetei.

Proba are în continuare o desfăşurare normală, cu reuşite şi eşecuri ale membrilor subiecţi până la a şasea secvenţă de lucru, când subiectul S 34, apăsând creionul optic asupra casetei K 13

din rasterul adversarului, îl agresează. Astfel, el câştigă dreptul la o încercare în plus. După efectuarea acesteia – eroare în punctul A 1 –, el îi trece creionul optic adversarului, ce îl apasă asupra punctului Q 1 (încercare reuşită), ceea ce înseamnă că, deocamdată, subiectul S 33 nu a răspuns la comportamentul agresiv căruia i-a căzut victimă.

Proba decurge normal, în manieră conflictual-latentă până în secvenţa de lucru numărul 15, când subiectul S 34 îşi agresează din nou adversarul, prin apăsarea casetei L 13 din rasterul acestuia. După efectuarea încercării suplimentare – eroare în punctul G 3 –, subiectul S 34 îi cedează creionul optic adversarului său, ce răspunde la agresiune, atacând în punctul I 13 şi efectuând, după aceasta, încercarea suplimentară cuvenită prin care identifică o casetă în punctul R 4.

Preluând creionul optic, subiectul S 34 îşi atacă adversarul în punctul M 13, răspunzând, astfel, agresiunii receptate (încercarea suplimentară în punctul F 3 este reuşită). Este vorba despre a şaptesprezecea secvenţă de lucru, după care, practic, fiecare subiect îşi realizează încercările fără a mai face uz de putere, până la secvenţa de lucru numărul 24, când subiectul S 34 îşi agresează din nou adversarul. Încercarea suplimentară este reuşită (F 6). La rândul său, acesta răspunde cu o contraameninţare în punctul H 13. După efectuarea încercării suplimentare a acestuia – este vorba despre o reuşită în punctul M 5 –, subiectul S 34 preia creionul şi îşi agresează adversarul în punctul O 13 abia după scurgerea a încă opt secvenţe de lucru şi identifică ultima casetă a desenului (C 7), atingându-şi, astfel, scopul şi câştigând proba.

Prin urmare, în finalul probei câştigate de subiectul S 34, constatăm că acesta şi-a utilizat puterea în proporţie de 83% (cinci comportamente agresive din cele şase posibile), în timp ce subiectul

S 33 a utilizat 66% din puterea disponibilă (două comportamente agresive din trei posibile).

La încheierea experimentului, subiectul învingător îşi primeşte premiul, după care cei doi sunt invitaţi din nou să răspundă separat la întrebările chestionarului.

4.4.3. Observaţia

Observaţia permite înregistrarea directă a relaţionării subiecţilor pe parcursul derulării experimentului, atât sub aspectul conduitelor efective, cât şi al intercomunicării, datele rezultate având mai degrabă o relevanţă calitativă decât una cantitativă.

„Observaţia ca metodă de cercetare constă în urmărirea intenţionată şi înregistrarea exactă, sistematică a diferitelor manifestări comportamentale ale individului, ca şi a contextului situaţional al comportamentelor.” (Zlate, 1994b, p. 97)

Eficienţa observaţiei este asigurată prin îndeplinirea următoarelor condiţii :

- *caracterul ludic al sarcinii experimentale*, care determină participanţii să nu-şi cenzureze comportamentul şi, totodată, facilitează implicarea acestora în sarcină ;
- *demersul iniţial de integrare* în grupul investigat – în acest fel, observaţia capătă caracter participativ prin petrecerea de către experimentator a unui anumit timp în interiorul grupului şi angajarea unor discuţii preliminare cu membrii acestuia, sub pretextul oferirii de asistenţă în manipularea calculatorului ;
- *poziţia aleasă pentru observare* a fost lateral stânga, în faţa comenzilor calculatorului. Astfel, subiecţii nu sunt stânjeniţi în executarea sarcinii şi nici nu se simt observaţi, prezenţa cercetătorului fiind justificată prin necesitatea introducerii datelor în calculator şi pornirii programului ;

- fixarea (ancorarea) observaţiei asupra unor puncte de reper (prestabilirea unui *plan de observaţie*), după cum urmează :
  a) *orientarea subiectului în sarcină* – ne interesează dacă un participant urmăreşte pe monitor propriul *desen* pe care trebuie să îl identifice, încercând să-i surprindă *logica*, modul de construcţie sau, dimpotrivă, urmăreşte comportamentul adversarului, evaluând permanent atât raportul puterii, cât şi raportul realizărilor, ce indică apropierea de obiectivul urmărit ;
  b) *comunicarea interpersonală* – atât între participanţi, cât şi între aceştia şi experimentator, având în vedere faptul că majoritatea fenonemelor psihosociale sunt vehiculate prin intermediul proceselor comunicării. Deşi nu are un rol determinant în declanşarea şi dinamica competiţiei şi conflictului, comunicarea poate servi la *vehicularea ameninţărilor* între subiecţi, dar şi între aceştia şi experimentator. Deoarece modalitatea de agresare a adversarului o constituie întreruperea şi, implicit, reducerea şanselor acestuia de a-şi atinge scopul înseamnă că prin intermediul comunicării se vor vehicula ameninţări mai puţin sau chiar deloc în direcţia acestuia şi mai degrabă în direcţia experimentatorului. Este vorba aici despre fenomenul *deplasării agresiunii*, ce semnifică direcţionarea acesteia spre un alt obiect decât cel care a provocat frustrarea. Întrucât experimentatorul poate apărea în calitate de *ţap ispăşitor*, acest fapt poate fi observat cu uşurinţă, fiind vorba despre utilizarea unui limbaj uşor violent adresat acestuia, însoţit de o mimică semnificativă ;
  c) *surprinderea unor eventuale neconcordanţe* între răspunsurile la întrebările chestionarului şi manifestările comportamentale ale subiecţilor pe parcursul derulării sarcinii, acestea putându-se afla într-o contradicţie flagrantă ;

  d) *sesizarea gesticii şi mimicii* care trădează starea de satisfacţie sau insatisfacţie resimţită în urma consumării primei etape a experimentului, ca şi cea rezultată din utilizarea puterii disponibile (de exemplu, grimase sau treceri ale creionului optic către celălalt subiect însoţite de gesturi nervoase, necontrolate).

În aceste condiţii, metoda observaţiei poate aduce informaţii importante cu privire la apariţia şi derularea conflictului interpersonal pe fondul amplificării efectelor competiţiei, iar desfăşurarea ei după un plan bine stabilit anterior este de natură să diminueze considerabil subiectivismul cercetătorului.

4.5. Modalităţi de prelucrare statistică a datelor obţinute

În mod evident, primul pas în vederea prelucrării rezultatelor cercetării îl constituie *operaţia de cuantificare* a datelor obţinute. Aceasta trebuie realizată în aşa fel încât să permită, totodată, o cât mai bună diferenţiere calitativă a lor.

Pentru cuantificarea variabilelor intermediare – referitoare la atitudini şi evaluări interpersonale –, fiecărei variante de răspuns a chestionarului i s-a acordat un anumit punctaj. Punctajul acordat itemilor 1-4 constituie prin însumare scorul atitudinal al subiectului respectiv. În schimb, scorul evaluărilor interpersonale se obţine prin însumarea ultimilor opt itemi.

În ceea ce priveşte cuantificarea variabilei dependente (agresiunea interpersonală), avem în vedere calcularea unui indice personal al agresiunii pentru fiecare subiect. Deoarece nu am găsit în literatura de specialitate un asemenea indicator statistic, pornind de la numărul maxim posibil al comportamentelor agresive şi de la

caracterul eronat sau corect al ultimelor două răspunsuri ale subiecţilor (apropierea cu o căsuţă de finalizarea sarcinii şi, implicit, de atingerea scopului sau dimpotrivă), propunem în continuare următoarea formulă de calcul :

GRAFIC

$i_a = r_a/n_{max}$

i_a = indicele agresiunii

r_a = punctajul comportamentelor agresive anterioare

n_{max} = numărul maxim posibil de agresiuni

Figura 5. *Ilustrarea schematică a cercetării conflictului interpersonal*

După cum se poate observa, reacţiile ambilor membri ai diadei (atât ale subiectului favorizat, cât şi ale celui defavorizat) primesc *acelaşi* punctaj. Deşi pare a fi vorba, astfel, de o cuantificare nediferenţiată pentru cele două categorii de subiecţi (favorizaţi şi defavorizaţi), intervenţia la numitorul raportului a numărului maxim posibil al comportamentelor agresive permite ponderarea scorului obţinut.

Tabelul 5. *Cuantificarea comportamentelor agresive*

Contra agresiune (replică la agresiune)	1 p.
Comportament agresiv survenit în urma erorii proprii şi a reuşitei adversarului	2 p.
Comportament agresiv survenit în urma reuşitei proprii şi a reuşitei adversarului	3 p.
Comportament agresiv survenit în urma erorii proprii şi a erorii adversarului	3 p.
Comportamentul agresiv survenit în urma reuşitei proprii şi a erorii adversarului	4 p.
Deschiderea agresiunii de către subiectul defavorizat	5 p.

A doua etapă a prelucrării rezultatelor o constituie aplicarea unor *metode de prelucrare statistică*. În cadrul cercetării noastre, acestea au fost următoarele :

A. *Indicatori statistici de start* – avem în vedere următorii doi parametri :

a) Media – are semnificaţia de mărime spre care şi pe care tind să o aproximeze valorile din eşantionul luat în considerare. Cu alte cuvinte, în mulţimea de date, valorile individuale gravitează în jurul mediei şi abaterile se anulează reciproc. Prin calculul mediei, am intenţionat să obţinem o măsură a nivelului mediu relativ la eşantionul studiat – altfel spus, tendinţa întregului

grup –, în vederea realizării unor comparaţii între cele două grupuri de subiecţi (favorizaţi şi defavorizaţi) ;

b) pentru caracterizarea gradului de dispersie a valorilor obţinute, am ales *abaterea standard* (abaterea pătratică medie). Aceasta devine, astfel, o unitate de măsură pentru întinderea variaţiei, permiţând conturarea întregului registru comportamental al subiecţilor şi măsurând distanţa la care se află o valoare oarecare în raport cu media calculată pentru întregul grup ;

B. În calitate de *metode de analiză a relaţiilor dintre variabile*, ne-am concentrat atenţia asupra următorilor parametri :

a) *coeficientul de corelaţie* – utilizat cu intenţia de a exprima numeric gradul de legătură dintre variabile. Corelaţia nu constituie o măsură a cauzalităţii, ci a modului de asociere, permiţând sesizarea naturii relaţiilor dintre aceste variabile, relaţii care nu sunt vectorializate. Altfel spus, este vorba despre studierea unei distribuţii bivariate ;

b) *coeficientul de regresie simplă* – valoarea acestui coeficient se exprimă ca raport între unitatea de măsură specifică variabilei dependente şi unitatea variabilei independente. Motivaţia utilizării coeficientului de regresie este aceea de a surprinde dacă şi cu cât urcă indicele de agresiune ca urmare a creşterii cu o unitate pe scala puterii. Influenţa variabilei independente (*putere*) asupra celei dependente (*indicele de agresiune*) va fi cu atât mai mare cu cât valoarea absolută a coeficientului de regresie, indiferent de semnul pozitiv sau negativ care îl precedă, va fi mai mare decât 0. Sensul pozitiv al coeficientului de regresie relevă o relaţie direct proporţională între predictor şi variabila dependentă, iar sensul negativ – una de proporţionalitate inversă.

Rezumat

Stabilirea corectă a obiectivelor, ipotezelor şi metodelor de cercetare este definitorie pentru succesul oricărui demers experimental. Psihologia socială dispune de o paletă foarte largă de metode şi tehnici de cercetare, alegerea celor mai indicate pentru scopurile propuse ale cercetării fiind destul de dificilă.

Competiţia şi conflictul (interpersonale, intergrupuri, organizaţionale, sociale etc.) constituie fenomene cunoscute şi (aparent) chiar foarte cunoscute nu numai în rândul psihologilor sau al sociologilor, ci şi al oamenilor obişnuiţi. Această *aparentă cunoaştere* a respectivelor fenomene ascunde însă o mare capcană. Mai exact, avem în vedere faptul că abordarea acestor fenomene este deosebit de dificilă din punct de vedere metodologic. Dacă unele experimente în această direcţie mai pot fi întâlnite pe alocuri, în schimb, în ceea ce priveşte metodele considerate *auxiliare* sau *secundare* (chestionarul, observaţia etc.), prezentarea lor lipseşte cu desăvârşire din lucrările de specialitate.

Dată fiind complexitatea fenomenelor studiate, este de dorit utilizarea unui ansamblu bine organizat, convergent de metode şi tehnici de cercetare şi evitarea folosirii unei singure metode (demers care ar fi, de altfel, realmente imposibil). Sugerăm, de asemenea, o precauţie deosebită în demersul de formulare a întrebărilor cuprinse în chestionarele utilizate pentru studiul acestor fenomene. Formulările directe, explicite pun participanţii la experimente în situaţii de contradicţie cu normele sociale existente la nivelul grupurilor şi al societăţii şi induc, astfel, pe de o parte, reacţii de respingere sau de apărare ale acestora, iar pe de altă parte, sentimente dezagreabile, de anxietate sau autoculpabilizare.

Mergând mai departe, pentru evitarea acestui neajuns, e absolut necesară elaborarea unor instructaje foarte atent concepute, extensive,

prezentate în detaliu, nu neapărat explicite, cu accent pe eliminarea sau, cel puţin, diminuarea mecanismelor de apărare ale participanţilor, a căror apariţie este foarte probabilă în asemenea situaţii experimentale delicate.

În ceea ce priveşte cercetarea fenomenelor competiţiei şi conflictului interpersonal, capitolul 4 al lucrării a prezentat doar concepţia/planul cercetării, rezultatele acesteia urmând a fi tratate în cadrul capitolului următor.

Întrebări şi exerciţii de autoevaluare

1. Cel puţin teoretic, putem afirma că există numeroase metode şi tehnici care pot fi utilizate în cercetarea psihosocială a competiţiei şi conflictului. Care consideraţi că ar fi acestea ?
2. Ce avantaje şi inconveniente credeţi că prezintă fiecare dintre metodele pe care le consideraţi utile în studiul acestor fenomene ?
3. Realizaţi un studiu detaliat şi aprofundat al probei subiecţilor S 33 şi S 34 (vezi diagrama probei).
4. Enunţaţi ipotezele (generale şi particulare) ale cercetării.
5. Enumeraţi indicatorii statistici utilizaţi în prezenta cercetare pentru studiul competiţiei şi conflictului.
6. Propuneţi alţi câţiva asemenea indicatori. Ce anume credeţi că ar oferi în plus utilizarea acestora ?
7. Din păcate, abordarea competiţiei şi conflictului constituie un demers delicat în plan social. Enumeraţi motivele care, în opinia dumneavoastră, justifică acest fapt.
8. Identificaţi câteva metode de a remedia neajunsul respectiv. Raportaţi-vă la situaţii concrete.
9. Probabil cunoaşteţi deja o multitudine de probe din arsenalul psihologiei experimentale. Încercaţi să identificaţi oportunităţile folosirii unora dintre acestea pentru studiul unor procese şi fenomene psihosociale (altele decât competiţia şi conflictul).

Capitolul 5

Prezentarea şi interpretarea rezultatelor

Obiective operaţionale

După parcurgerea acestui capitol veţi putea :
1. să diferenţiaţi cu mare precizie competiţia interpersonală de conflict ;
2. să enumeraţi şi să detaliaţi câteva comportamente specifice celor două tipuri de relaţii interpersonale ;
3. să precizaţi rolul variabilei atitudinale în cadrul dinamicii competiţiei şi a conflictului interpersonal ;
4. să precizaţi rolul evaluărilor interpersonale în declanşarea şi derularea experimentală a relaţiilor interpersonale de tip competitiv şi conflictual ;
5. să diferenţiaţi în plan comportamental elementele specifice participanţilor favorizaţi şi celor defavorizaţi ;

6. să identificaţi strategii specifice celor două categorii de participanţi în derularea relaţiilor interpersonale vizate ;
7. să precizaţi (în plan experimental, nu teoretic) conţinutul şi specificul noţiunii de *putere* ;
8. să transpuneţi în plan practic planul (concepţia) unui experiment pe care l-aţi conceput dumneavoastră înşivă ;
9. să stabiliţi relaţiile existente între variabilele experimentale ;
10. să comentaţi importanţa indicatorilor statistici în demonstrarea ipotezelor unei cercetări.

Prezentarea şi interpretarea datelor statistice obţinute în urma derulării experimentului se vor articula pe aceeaşi structură bidimensională a ipotezelor cercetării.

5.1. Ipoteze referitoare la puterea disponibilă şi eficacitatea participanţilor

1. Dacă raportul puterii este echitabil (altfel spus, în condiţii de competiţie interpersonală, caracterizate prin paritatea puterii), atunci subiecţii au tendinţa de a nu utiliza puterea disponibilă, apelând la alte strategii comportamentale în vederea atingerii scopului.

Cantitatea de putere utilizată	Frecvenţa	%	Probabilitatea apariţiei
0	36	81,9	0,81
1	4	9,1	0,09
2	2	4,5	0,04
3	2	4,5	0,04
Total	44	100	1,00

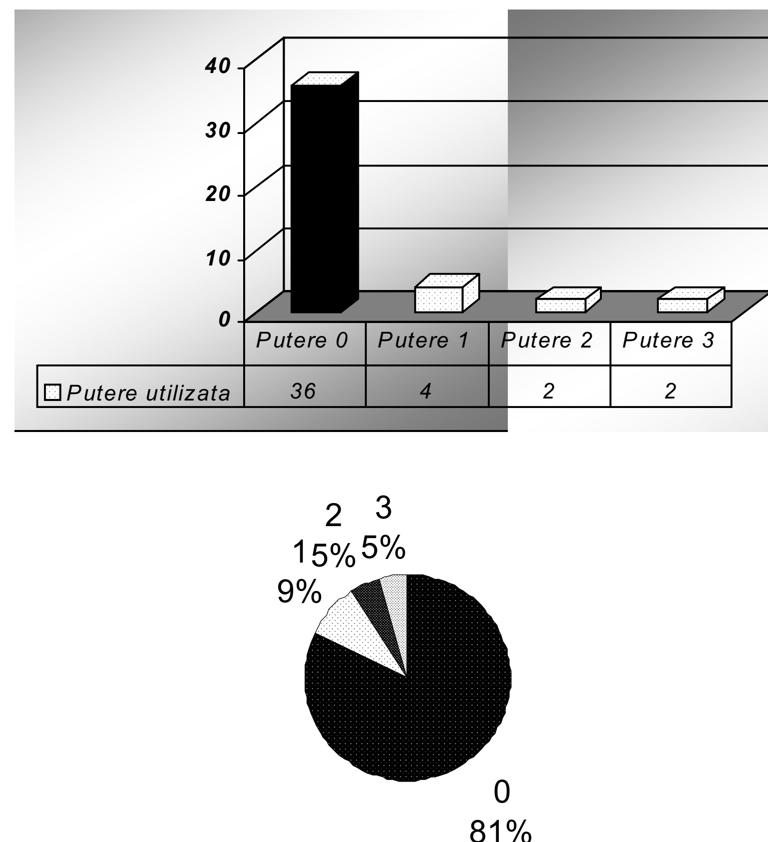


Figura 6. *Cantitatea de putere utilizată în sarcina de competiţie*

După cum reiese din figura 6, cea mai mare parte a subiecţilor (36 din totalul de 44, ceea ce reprezintă 81,9%) nu au utilizat deloc cantitatea de putere aflată la dispoziţie. Motivul acestei conduite îl reprezintă conştientizarea faptului că, raportul de putere fiind echilibrat, orice agresiune îndreptată împotriva parte-

nerului de probă şi constând în *întreruperea* acestuia este ineficientă, atrăgând după sine o *contra agresiune*, întrucât subiectul agresat nu-şi poate asuma riscul pierderii prestigiului în cadrul grupului şi al deteriorării imaginii de sine derivat din supunerea la o agresiune. În aceste condiţii, este imposibilă conturarea unei interdependenţe negative deoarece, prin activarea unor comportamente agresive, nici unul din parteneri nu-şi poate creşte şansele de a câştiga proba, scăzându-le, concomitent, pe ale celuilalt. În derularea sarcinii se produce, astfel, centrarea fiecărui subiect pe propria sarcină, acesta urmărind să-şi realizeze obiectivul nu prin intermediul unor comportamente agresive direcţionate împotriva partenerului (aici îşi spune cuvântul influenţa normelor şi regulilor socialmente dezirabile, care sancţionează prompt manifestările de tip agresiv şi cărora individul li se subordonează într-un mod mai mult sau mai puţin conştient), ci prin utilizarea eficientă a propriilor abilităţi cognitive, intelectuale.

Urmărind figura 6 se poate constata că valoarea 0 – corespunzând *neutilizării puterii* disponibile – are cea mai ridicată probabilitate de apariţie în lotul nostru experimental.

În schimb, patru dintre subiecţii investigaţi (corespunzând unui procent de 9,1 % din eşantion) au emis un minimum de comportamente agresive, utilizând una singură dintre cele trei posibilităţi de agresiune/întrerupere a partenerului. Întrucât reacţia acestuia din urmă (numită *comportament agresiv reactiv* sau *contraagresiune*) a survenit imediat din cauza motivelor indicate mai sus, subiecţii respectivi au renunţat la folosirea restului de putere, proba urmând un curs liniştit până la desemnarea învingătorului. Valoarea 1 (ce corespunde *utilizării minimale a puterii* disponibile) are o probabilitate de apariţie de 0,09, adică o probabilitate foarte mică (dar nu cea mai mică).

Ultimii patru subiecţi din lotul cercetat au utilizat cea mai mare parte sau chiar întreaga cantitate de putere, fapt ce corespunde unei *tendinţe accentuate de transformare a competiţiei interpersonale în conflict*, tendinţă care nu se poate însă materializa datorită egalităţii de putere, aceasta fiind condiţia esenţială ce asigură eficienţa competiţiei. Doi dintre aceşti subiecţi (corespunzând unui procent de 4,5% din lotul experimental) au utilizat două dintre cele trei posibilităţi de agresiune/întrerupere a partenerului. Este vorba, în ambele cazuri, despre comportamente agresive reactive (altfel spus, provocate de agresiunea partenerului).

Se ridică atunci următoarea *întrebare* : de ce aceşti subiecţi nu şi-au utilizat totuşi întreaga putere disponibilă ? În orice caz, constatăm că valoarea 2 are cea mai mică probabilitate de apariţie în lotul studiat – 0,04 (vezi figura 6).

Ceilalţi doi subiecţi, fiecare având-l ca partener pe unul dintre subiecţii anteriori, au emis un număr de trei comportamente agresive, utilizându-şi, astfel, întreaga putere disponibilă. Aceşti doi subiecţi reprezintă, de asemenea, 4,5% din totalul subiecţilor. În ambele situaţii, este vorba despre comportamente agresive nonreactive, adică neprovocate de eventuale agresiuni ale partenerilor de interacţiune.

Comportamentul acestor doi subiecţi ridică, de asemenea, o *întrebare* interesantă : de ce şi-au utilizat întreaga putere disponibilă, având în vedere faptul că partenerii lor au utilizat doar două dintre cele trei posibilităţi de întrerupere ?

Răspunsul la aceste întrebări constă în conturarea anumitor *strategii de agresiune* specifice situaţiilor în care raportul puterii utilizate de cei doi parteneri este egal. Subiecţii agresori *amână* utilizarea celei de-a treia posibilităţi de agresiune până în momentul

în care observă că desenul este *pe cale de a se completa*, ei devenind siguri de faptul că de câştigarea probei îi desparte găsirea a cel mult două casete. Utilizând, astfel, acest *rest* al puterii disponibile, ei au convingerea că vor încheia proba *înainte* ca partenerul să aibă posibilitatea de contraagresiune.

Valoarea 3 a comportamentelor agresive are, ca şi valoarea 2, cea mai mică probabilitate de apariţie. Astfel, putem spune că aceste valori (2-3) sunt foarte improbabile în eşantionul studiat. Ele au, în rarele cazuri în care apar, semnificaţia unei *încercări de intimidare* a partenerului şi reprezintă un indicator sigur al apariţiei motivaţiei de a controla în întregime comportamentul acestuia. Cum conflictul interpersonal este imposibil în situaţii de paritate a puterii (interdependenţa contrară nu se poate contura), putem afirma că avem de-a face cu o *exacerbare a dorinţei de a câştiga* a subiecţilor în cauză. Valorile 2-3, ce cauzează aceste comportamente sunt însă atipice, ele întâlnindu-se rareori în condiţii de competiţie (numai în 9% din cazuri).

Competiţiei îi sunt specifice valorile 0-1 ale comportamentelor agresive, care, astfel, însumează 91% din cazurile cercetate, corespunzând unei utilizări minimale (valoarea 1) sau, mai ales, absenţei actualizării puterii (valoarea 0).

În acest context, putem conchide că, atunci când participanţii la competiţie apelează la posibilitatea de întrerupere/agresare a partenerilor, acest comportament are, pur şi simplu, semnificaţia unei *tatonări*, ei încercând să-şi sporească şansele de reuşită. Acest lucru nu se întâmplă însă, reacţia de contraagresiune a pertenerilor survenind imediat. Deoarece agresorii nu au, astfel, nici un beneficiu din acest comportament, putem afirma că în situaţii de competiţie interpersonală *comportamentul agresiv este nonrecompensat*. Acest fapt nu înseamnă însă neapărat că un asemenea comportament de tip agresiv este sancţionat în alt mod decât prin contraagresiunea partenerului.

În condiţiile menţionate, singurul mijloc prin care un subiect îşi poate atinge scopul în cadrul unei probe de competiţie interpersonală îl constituie aptitudinile şi capacităţile personale, ceea ce reliefează faptul că acei 91% din subiecţi care nu şi-au utilizat sau au utilizat în mod minimal puterea disponibilă au intuit *corect* caracterul competitiv al sarcinii de lucru, în timp ce un procent mai mic (restul de 9%) au manifestat o puternică tendinţă de transformare a competiţiei în conflict, încercând să-şi atingă obiectivul urmărit cu precădere prin intermediul activării unor comportamente de tip agresiv. Deşi situaţia experimentală este riguros definită, fără ambiguităţi care să sugereze şi să recompenseze o manieră comportamentală agresivă de rezolvare a sarcinii de lucru, aceştia din urmă au perceput în mod *eronat* caracterul competitiv al probei, ceea ce nu presupune însă neapărat ineficienţa modului lor agresiv de raportare la sarcina de lucru.

2. *Dacă există o disparitate a puterii, atunci vom asista la creşterea implicării în sarcină a subiecţilor, aceasta putând fi reliefată prin intermediul cantităţii de putere utilizate.*

Legat de raportul disparat de putere, trebuie clarificată, în primul rând, următoarea *problemă*: care este originea acestei balanţe dezechilibrate a puterii?

În experimentul de faţă, disparitatea raportului de putere decurge din însăşi dinamica derulării primei etape a experimentului, adică nu este introdusă din exterior de către cercetător. Un asemenea demers ar conferi cercetării un caracter artificial, viciindu-i într-un mod semnificativ rezultatele, desemnarea mai mult sau

mai puţin arbitrară a unui subiect favorizat şi a unuia defavorizat fiind, astfel, de natură să deturneze cursul experimentului către cu totul alte fenomene şi procese psihosociale (cum ar fi justiţia/ injustiţia socială), subiectul defavorizat în respectivul mod arbitrar

Tabelul 5. *Raportul comportamentelor agresive*

Raportul comportamentelor agresive	Frecvenţa	%	Probabilitate a apariţiei
0-0	–	–	–
1-0	–	–	–
1-1	–	–	–
2-1	–	–	–
2-2	–	–	–
3-1	2	9,1	0,09
2-3	1	4,5	0,04
3-3	–	–	–
3-0	–	–	–
4-0	–	–	–
4-1	1	4,5	0.04
4-2	3	13,6	0,13
4-3	–	–	–
5-0	–	–	–
5-1	1	4,5	0,04
5-2	6	27,3	0,27
5-3	1	4,5	0,04
6-0	–	–	–
6-1	1	4,5	0,04
6-2	–	–	–
6-3	6	27,3	0,27

având, probabil, în aceste condiţii ipotetice, tendinţa activării unor atitudini ostile nu atât faţă de partenerul său, cât mai degrabă faţă de cercetător. În consecinţă, balanţa puterii se va înclina în favoarea acelui participant care va reuşi primul să rezolve sarcina de lucru, descoperind desenul ascuns în cadrul rasterului. În acest mod, surplusul de putere apare ca o *consecinţă firească* a primei etape a experimentului, ca un drept natural şi de necontestat al subiectului respectiv.

Dacă în condiţii de egalitate a puterii disponibile (sarcina experimentală de competiţie interpersonală) subiecţii au utilizat numai 10,6% din aceasta, în condiţii de disparitate se constată o utilizare mult mai accentuată. Subiecţii au actualizat 77,3% din posibilităţile de agresare/întrerupere a adversarului, ceea ce indică o mult mai puternică implicare – în primul rând, emoţională – în sarcină. Climatul devine mai tensionat. Comportamentele agresive se succedă cu repeziciune. Intercomunicarea, destul de intensă în prima etapă a experimentului, se restrânge din ce în ce mai mult, am putea spune direct proporţional cu numărul de comportamente agresive emise.

Urmărind figura 6, constatăm că valorile cele mai frecvente în lotul nostru experimental sunt cele de 6-3, 5-2 şi 4-2. Acestea corespund unei înalte *implicări bilaterale* (a ambilor parteneri) în sarcina de lucru şi sunt specifice unui total de 68,2% din eşantionul cercetării. În plus, respectivul procent ne confirmă corectitudinea metodologică a concepţiei demersului nostru experimental, riscul neangajării subiecţilor în sarcină fiind destul de mare în toate cercetările psihosociale de acest tip.

Un caz reprezentativ al acestei situaţii îl reprezintă cel al subiecţilor S 33 şi S 34 (vezi tabelul 4.1 şi 4.2), fapt pentru care

vom încerca în continuare să analizăm în detaliu derularea sarcinii experimentale respective.

Începutul probei i-a aparţinut subiectului S 34, care, în urma unei abordări mai eficiente a sarcinii, a reuşit să câştige prima etapă. Sarcina se derulează în manieră competitivă (*latent conflictuală*), fără ca subiecţii să-şi utilizeze puterea disponibilă. Altfel spus, implicarea emoţională în sarcină a ambilor subiecţi este minimă, iar cea cognitivă – maximă.

Într-o manieră de tip competitiv, fiecare încearcă să descopere *logica* figurii ascunse, dar numai până la a şasea secvenţă de lucru. În acest moment, subiectul S 34 *îşi agresează* adversarul. Implicarea sa emoţională în probă este încă foarte redusă. Dat fiind decalajul de putere, subiectul defavorizat continuă proba fără a răspunde printr-o contraagresiune, încercând, astfel, să menţină situaţia experimentală la nivel competitiv.

Lucrurile rămân în această stare până la secvenţa de lucru numărul 15, în care subiectul S 34 emite un nou *comportament agresiv*. De această dată, asistăm însă la o *agresiune reactivă* a subiectului S 33 (contraagresiune), care, pe de o parte, sesizează eficienţa manierei agresive de abordare a sarcinii experimentale, încercând, la rândul lui să-şi sporească probabilitatea de câştigare a probei şi de realizare a scopului, iar pe de altă parte, refuză să se supună agresiunilor partenerului, din cauza riscului de deteriorare a imaginii de sine şi a prestigiului personal în cadrul grupului.

Practic, în acest moment putem afirma că situaţia experimentală competitivă a fost depăşită bilateral (de ambii participanţi la sarcină). Mai exact, ambii subiecţi au conştientizat faptul că, în condiţiile date, utilizarea capacităţilor intelectuale e cu atât mai eficientă cu cât este dublată de comportamente agresive.

Preluând creionul optic, subiectul favorizat emite un nou *comportament agresiv*, răspunzând la agresiunea receptată în precedenta secvenţă de lucru.

Proba decurge în continuare într-un mod conflictual latent pe parcursul a încă şapte secvenţe de lucru, până în momentul în care subiectul favorizat îşi *agresează adversarul*, el depăşind, astfel, nivelul mediu de implicare emoţională în sarcină. În această situaţie se va afla imediat şi subiectul S 33, care va emite, la rândul său, un *comportament agresiv reactiv*.

Atmosfera se tensionează vizibil, schimburile de mesaje încetează, din cauza subiectului defavorizat, care se închide în sine. Frecvente până în acest moment, replicile amicale, joviale dispar. Fiecare subiect preia creionul optic printr-un gest uşor impulsiv. Conflictul interpersonal se află acum la apogeu. În mod neaşteptat, apare fenomenul *deplasării agresiunii* subiectului defavorizat asupra experimentatorului (*„M-am săturat”, „Mai durează mult ? ”, „Mă faci să mai pierd mult timp cu proba asta ? ”, „Trebuie să merg undeva”*).

În continuare, implicarea (atât emoţională, cât şi cognitivă) descreşte semnificativ, poziţiile subiecţilor în raport cu atingerea obiectivelor fiind clare. Subiectul favorizat a dobândit deja un avantaj cert, care îi permite să câştige proba.

În finalul derulării sarcinii experimentale, subiectul favorizat (care s-a supus agresiunii anterioare a subiectului S 33 fără a riposta) *îşi va agresa* din nou adversarul. Acest comportament are un rol compensator, mai ales dacă ţinem seama de faptul că el a intuit finalul apropiat al sarcinii, figura pe care o are de identificat în cadrul rasterului fiind în mod vizibil pe cale de a se completa. Astfel, raportul comportamentelor agresive survenite de-a lungul probei a devenit de 5/2, fapt care demonstrează o *implicare ridicată în sarcină* a participanţilor.

Aceeaşi situaţie este caracteristică şi unicului caz întâlnit în care raportul utilizării puterii a fost de 5/3. Frecvenţa redusă a acestui raport este motivată de faptul că actualizarea de către subiectul defavorizat a întregii sale potenţialităţi agresive antrenează un comportament similar din partea subiectului favorizat. Este vorba, în acest caz, despre 4,5 % din totalul subiecţilor, procent corespunzând unei probabilităţi de apariţie extrem de mici, respectiv 0,04.

Implicarea emoţională de nivel mediu în sarcină corespunde valorilor de 3-1, care totalizează 9,1% din eşantionul dat, probabilitatea de apariţie fiind de 0,09, adică mult mai mică decât a valorilor care evidenţiază o implicare crescută în sarcină.

În ceea ce priveşte *absenţa implicării sau implicarea emoţională minimală* (avem, astfel, în vedere raporturile comportamentelor agresive de 0/0, 1/0, 1/1, 2/1, 2/2), constatăm din tabelul 6 că acestea lipsesc cu desăvârşire din lotul cercetat.

O situaţie deosebit de interesantă este aceea a *implicării unilaterale în sarcină* (implicarea preponderent emoţională a unuia dintre adversari şi implicarea preponderent cognitivă a celuilalt). Avem în vedere aici cazul raporturilor de 4/1, 5/1, 6/1, 2/3, reprezentând un total de 10%, cu o probabilitate de apariţie destul de redusă (doar de 0,10), semnificând cazuri mai puţin frecvente în situaţii conflictuale.

Cu totul inedită este situaţia raportului 2/3 al comportamentelor agresive, care reprezintă un *caz atipic* pentru conflictul interpersonal. Aceasta deoarece este foarte puţin probabil (0,04 în lotul studiat) ca subiectul favorizat să-i permită adversarului utilizarea întregii cantităţi de putere disponibilă, în condiţiile în care el însuşi utilizează numai o treime din aceasta. Explicaţia acestui comportament atipic al subiectului favorizat constă în faptul că, utilizându-şi în mod eficient capacităţile intelectuale (altfel spus, implicându-se din punct de vedere cognitiv), el a reuşit să se apropie de obiectiv într-o mai mare măsură decât adversarul său, conştientizând, în consecinţă, faptul că poate câştiga proba fără a mai fi nevoie de actualizarea restului puterii disponibile.

Toate aceste aspecte legate de implicarea în sarcină a participanţilor au o origine comună, şi anume dinamica relaţiilor care se stabilesc între aceştia. Împrumutând termenii lewinieni, putem spune că structura spaţiului de viaţă al individului se rezumă la structura relaţiilor existente între acesta şi ambianţa externă, care cuprinde, în cazul nostru, următoarele elemente componente :

- natura structurii de interdependenţă dintre subiecţi ;
- mediul social (interacţiunile stabilite între ei) ;
- spaţiul fizic ;
- mediul sarcinii.

Între aceste componente ale mediului extern există relaţii foarte strânse, ce solicită anumite moduri de organizare psihologică (în plan cognitiv, emoţional şi motivaţional). De exemplu, un scop constituie o anumită relaţie ce se stabileşte între un subiect şi o regiune a mediului pe care el doreşte să o atingă, ceea ce înseamnă că acele două regiuni sunt interdependente (Lewin, 1967, pp. 12-13). În experimentul nostru este vorba despre existenţa unei interdependenţe negative între cei doi participanţi. Altfel spus, unul din subiecţi este afectat negativ în atingerea scopurilor sale

de către mijloacele utilizate de celălalt subiect în vederea atingerii propriilor obiective.

Punând problema în alţi termeni, experimentul nostru constituie prin excelenţă o *situaţie interactivă* (Vasilescu, 1991, p. 45). Situaţia în care se găseşte un subiect – mai precis, comportamentele sale – depinde de reacţiile sale anterioare, astfel încât după un anumit timp subiecţi diferiţi se găsesc în situaţii diferite. Fiecare subiect răspunde atât solicitărilor externe (avem în vedere solicitările impuse de comportamentul celuilalt participant), cât şi efectelor produse de propriile acţiuni asupra acestuia. Astfel, raportându-ne la cazul anterior analizat, putem presupune că subiectul favorizat (S 34) ar fi încetat emiterea unor noi comportamente dacă adversarul său (S 33) nu ar fi reacţionat în mod agresiv în secvenţa de lucru numărul 26, reacţie provocată însă, la rândul ei, de propriile comportamente agresive.

Dacă în prima etapă a experimentului implicarea, în primul rând cognitivă, a subiecţilor în sarcină era determinată de caracterul ludic al probei şi de recompensa promisă, în condiţiile în care proba era prezentată de cercetător ca un test de productivitate (de performanţă), anunţarea obiectivelor reale putând inhiba manifestările lor comportamentale, în a doua etapă implicarea devine preponderent emoţională şi este cauzată de percepţiile negative (cei doi se percep reciproc ca adversari), reprezentările şi atitudinile ostile pe care le construiesc unul în privinţa celuilalt şi care, la rândul lor, îşi pun amprenta asupra evoluţiei conflictului.

Faptul că *agresiunea interpersonală este recompensată* – spre deosebire de situaţia competitivă, în care egalitatea raportului puterii împiedica acest lucru – constituie un element major al creşterii implicării în sarcină, întrucât îi permite fiecărui subiect sporirea şanselor de a câştiga proba în detrimentul adversarului.

Caseta 1. Efecte ale conflictului interpersonal

> Conflictul interpersonal este un veritabil cerc vicios. Comportamentele agresive ale subiecţilor antrenează o întărire negativă reciprocă, astfel încât conflictul evoluează („escaladează”) într-o mişcare spirală, de tip ascendent, nici unul dintre subiecţi nefiind dispus sub nici o formă să renunţe la maniera comportamentală agresivă de raportare la sarcină. Subiecţii au o tendinţă evidentă de a aborda sarcinile de lucru în maniere mai degrabă emoţionale decât raţionale, miza relaţiilor interpersonale deplasându-se spre una socială, identitară, legată de statut şi imagine de sine.
>
> În acest context, este foarte posibil ca obiectivul propus iniţial să treacă în planul secundar al fiecărui subiect, în prim-plan tinzând să se instaureze cu totul alte obiective şi scopuri, unele dintre acestea fiind preponderent emoţionale. Asistăm, astfel, la o redistribuire a ierarhiei motivelor (desigur, le avem în vedere pe cele imediate, pe termen scurt), dar şi a valorilor generale, a orientărilor atitudinale şi evaluative, după cum vom vedea în cadrul analizelor pe care le vom realiza la ipotezele următoare.

Conflictul interpersonal este un veritabil cerc vicios. Comportamentele agresive ale subiecţilor antrenează o întărire negativă reciprocă, astfel încât conflictul evoluează („escaladează”) într-o mişcare spirală, de tip ascendent, nici unul dintre subiecţi nefiind dispus sub nici o formă să renunţe la maniera comportamentală agresivă de raportare la sarcină. Subiecţii au o tendinţă evidentă de a aborda sarcinile de lucru în maniere mai degrabă emoţionale decât raţionale, miza relaţiilor interpersonale deplasându-se spre una socială, identitară, legată de statut şi imagine de sine.

În acest context, este foarte posibil ca obiectivul propus iniţial să treacă în planul secundar al fiecărui subiect, în prim-plan

tinzând să se instaureze cu totul alte obiective şi scopuri, unele dintre acestea fiind preponderent emoţionale. Asistăm, astfel, la o redistribuire a ierarhiei motivelor (desigur, le avem în vedere pe cele imediate, pe termen scurt), dar şi a valorilor generale, a orientărilor atitudinale şi evaluative, după cum vom vedea în cadrul analizelor pe care le vom realiza la ipotezele următoare.

3. *Presupunând că raportul de putere dintre subiecţi se dezechilibrează, este de aşteptat o creştere semnificativă a eficienţei subiectului favorizat.*

Dacă operativitatea subiecţilor în situaţia competitivă se datora, în cea mai mare parte, utilizării eficiente a abilităţilor lor intelectuale, cognitive, în situaţia experimentală a conflictului interpersonal aceasta se datorează preponderent beneficiului adus de comportamentele agresive. Astfel, 92,7% din subiecţii favorizaţi s-au dovedit mai eficienţi decât adversarii lor, câştigând şi a doua parte a probei experimentale.

În acest context, *problema* care se ridică este următoarea : de ce restul de 7,3% din subiecţii favorizaţi au încheiat sarcina în urma adversarilor lor ? Răspunsul trebuie căutat în necesitatea dublării comportamentelor agresive printr-o utilizare optimă a capacităţilor intelectuale. Aceasta este singura manieră posibilă prin care un subiect defavorizat (ce dispune de numai trei posibilităţi de obstrucţionare a adversarului comparativ cu el, care dispune de şase asemenea posibilităţi) îşi poate încheia primul sarcina experimentală trasată, identificând toate casetele ascunse ale desenului. Doar 7,3% din aceşti subiecţi au reuşit performanţa respectivă.

Un alt subiect defavorizat a pierdut proba, tocmai din acest motiv al neutilizării adecvate a aptitudinilor intelectuale, punând accent exclusiv pe utilizarea comportamentelor agresive. Este cazul anterior prezentat al raportului de comportamente agresive de 2/3, în care subiectul defavorizat e cel ce a deschis seria comportamentelor agresive, utilizând, astfel, toate cele trei posibilităţi de agresare/întrerupere, în timp ce subiectul favorizat nu şi-a utilizat decât două dintre cele şase posibilităţi, dar şi-a exploatat mai eficient abilităţile cognitive.

4. *Dacă balanţa puterii se dezechilibrează, atunci ambii participanţi activează atitudini ostile.*

În acest punct al experimentului, putem spune că ne aflăm în plină derulare a conflictului interpersonal. Tabloul comportamental, atitudinal, evaluativ şi, mai ales, emoţional se schimbă, fiind radical diferit de cel anterior (respectiv, în situaţia experimentală de competiţie interpersonală), înregistrând valori specifice acestui nou tip de interacţiune.

O privire rapidă asupra datelor statistice cuprinse pe paginile următoare este suficientă pentru a surprinde *deplasarea scorurilor atitudinale* (măsurate prin intermediul chestionarului aplicat) către partea negativă a axei atitudinale (vezi tabelele 6 şi 7 şi figurile 7 şi 8).

T/S	**S 1**	**S 4**	**S 5**	**S 7**	**S 10**	**S 12**	**S 13**	**S 15**	**S 18**	**S 20**	**S 21**	**S 24**	**S 26**	**S 27**	**S 29**	**S 31**	**S 34**	**S 35**	**S 37**	**S 40**	**S 42**	**S 44**
t_1	2	2	3	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2
t_2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
t_3	2	2	2	3	5	2	3	2	4	2	3	3	2	3	5	2	3	3	2	2	3	3

T/S	S 1	S 3	S 6	S 8	S 9	S 11	S 14	S 16	S 17	S 19	S 22	S 23	S 25	S 28	S 30	S 32	S 33	S 36	S 38	S 39	S 41	S 43
t_1	3	3	2	3	3	3	3	1	2	1	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	1
t_2	4	4	4	5	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
t_3	3	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	5	1	4	4	4	5	4	4	5

Tabelul 6. *Scorul atitudinal subiecţilor favorizaţi*

T	t_1	t_2	t_3
Media	1,59	3,95	2,77
Abaterea standard	–	0,213	–

Tabelul 7. *Scorul atitudinal al subiecţilor defavorizaţi*

T	t_1	t_2	t_3
Media	2,5	4,04	3,81
Abaterea standard	–	0,486	–

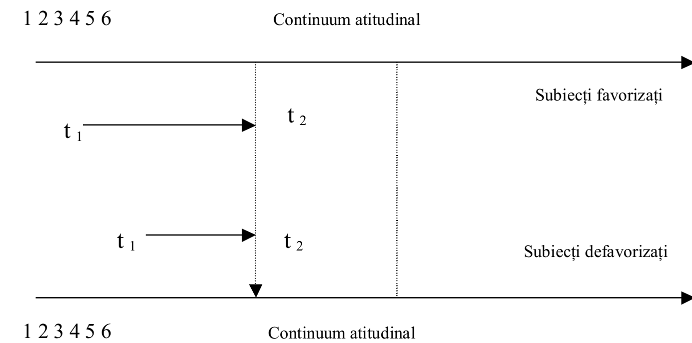


Figura 7. *Deplasarea scorurilor atitudinale la momentele t_1 şi t_2*

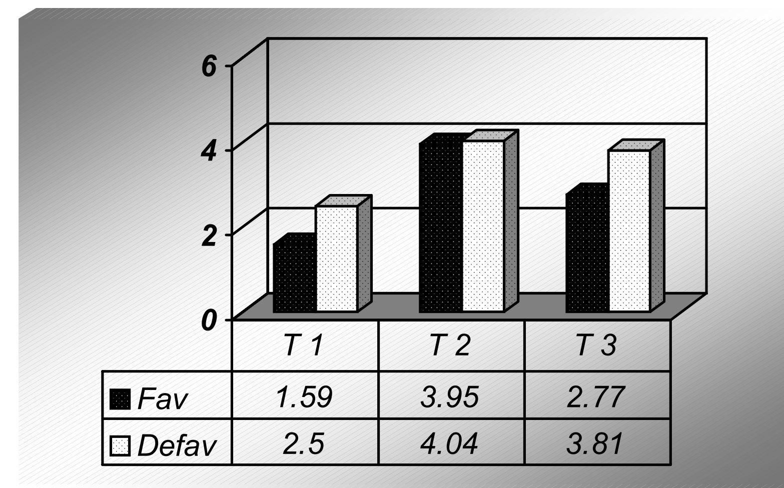


Figura 8. *Diagrama comparativă a scorurilor atitudininale ale subiecţilor favorizaţi/defavorizaţi*

Referitor la *subiecţii favorizaţi*, nivelul atitudinal mediu (punctul în jurul căruia gravitează valorile înregistrate, indicând tendinţa întregului grup) este dat de medie (3,95), în timp ce gradul de dispersie a valorilor e ilustrat de abaterea standard (0,213), ce este calculată numai pentru momentul t_2, doar acesta prezentând interes referitor la problematica transformării competiţiei în conflict interpersonal.

În ceea ce priveşte lotul de *subiecţi defavorizaţi*, am procedat într-un mod similar. Scorurile atitudinale ale acestui lot oscilează în jurul valorii de 4,04, respectiva medie fiind, practic, foarte apropiată de cea înregistrată la nivelul lotului de subiecţi favorizaţi. În schimb, se poate observa faptul că dispersia valorilor atitudinale (0,486) este mult mai mare decât în cazul subiecţilor favorizaţi. Acest aspect evidenţiază un registru atitudinal mai eterogen, mai vast, oarecum mai împrăştiat.

Procedând la o privire comparativă a tabelelor şi graficelor anterioare, se observă faptul că mediile scorurilor atitudinale ale lotului de subiecţi defavorizaţi sunt sensibil mai ridicate comparativ cu cele ale subiecţilor favorizaţi. Ostilitatea acestora şi, implicit, probabilitatea ca, pe parcursul probei, ei să reacţioneze în manieră agresivă sunt sensibil mai ridicate. Graficul anterior (figura 7) reliefează creşterea ostilităţii interpersonale de la momentul t_1 la momentul t_2, indicând deplasarea semnificativă a scorului atitudinal din jumătatea favorabilă a continuumului în jumătatea lui nefavorabilă în ceea ce priveşte ambele loturi de subiecţi.

Astfel, condiţia esenţială solicitată pentru transformarea competiţiei în conflict interpersonal a fost îndeplinită, ambele eşantioanele studiate înregistrând o creştere puternică a ostilităţii interpersonale între momentele t_1 şi $t_{2,}$ fapt care amorsează/stimulează apariţia conflictului.

Ostilitatea interpersonală – condiţie fundamentală a conflictului

Este evident faptul că, indiferent de domeniul la care ne referim, asemenea manifestări şi comportamente agresive/obstructive nu pot avea ca ţintă subiecţi faţă de care atitudinile noastre sunt cele socialmente dezirabile, pozitive (acestea din urmă constituind principalul factor inhibitor al agresivităţii sociale). Din acest motiv, creşterea ostilităţii interpersonale este o condiţie indispensabilă, un factor premergător al declanşării conflictului, atât la nivel interpersonal, cât şi intergrupal/organizaţional.

Desigur, anumite niveluri de ostilitate şi agresivitate sunt implicate şi în relaţiile de competiţie. Fundamentală este însă în acest context respectarea unor reguli şi norme sociale, care reglementează ferm acest proces, împiedicând transformarea lui în conflict. La acest nivel, utilizarea termenilor amintiţi (*ostilitate* şi *agresivitate*) este improprie, fiind recomandabil, mai degrabă sintagma *combativitate socială*.

În legătură cu atitudinile interpersonale, prezintă o importanţă deosebită asocierea lor cu cealaltă variabilă intermediară, şi anume cu *evaluările interpersonale* (vezi tabelele 8 şi 9 şi figurile 9 şi 10).

Nivelul mediu evaluativ al subiecţilor defavorizaţi este la momentul t_2 – care ne interesează pentru studiul nostru –, semnificativ mai ridicat decât la momentul t_1 (5,68 faţă de doar 3,27). În ceea ce priveşte gradul de dispersie a valorilor, abaterea standard ne indică faptul că eşantionul subiecţilor defavorizaţi este considerabil mai eterogen decât cel al subiecţilor favorizaţi, valoarea acestui indicator statistic fiind, practic, de două ori mai mare (0,612 pentru subiecţii defavorizaţi, comparativ cu numai 0,368 pentru lotul subiecţilor favorizaţi). Aceşti subiecţi au activat, ca urmare

a derulării primei etape a experimentului şi a poziţiei defavorizate dobândite în urma executării acesteia, o serie de percepţii şi judecăţi de valoare negative. Lucrurile par oarecum fireşti şi pe deplin justificabile, date fiind pierderea suferită în prima etapă şi scăderea probabilităţii de atingere a obiectivului (respectiv miza pusă în joc).

Nu la fel de previzibilă era însă situaţia lotului de subiecţi favorizaţi. Între momentele t_1 şi t_2, asistăm la o creştere spectaculoasă a scorurilor evaluative (măsurate prin aplicarea chestionarului), acestea urcând de la 3,45 la 5,227. Altfel spus, deşi derularea primei etape a sarcinii experimentale i-a desemnat învingători, acordându-le, în acelaşi timp beneficiile/privilegiile aferente acestei poziţii (respectiv dobândind *în plus* faţă de subiecţii defavorizaţi un număr de trei posibilităţi de întrerupere), media scorurilor evaluative ale subiecţilor favorizaţi urcă semnificativ. Deşi evoluţia sarcinilor experimentale nu părea să indice şi, cu atât mai puţin, să justifice acest fapt, subiecţii favorizaţi activează, la rândul lor, un ansamblu de judecăţi de valoare şi percepţii negative în raport cu partenerii de sarcină, ceea ce ridică *problema* originii şi explicaţiei acestui fenomen pe care, sincer vorbind, în etapa de concepţie a cercetării, nu l-am luat în calcul.

Dacă o deplasare a valorilor atitudinale către partea negativă a continuumului atitudinal e de înţeles până la un anumit punct, în măsura în care creşterea ostilităţii interpersonale este utilă şi serveşte ca mecanism declanşator al unor comportamente agresive/ obstructive, deprecierea evaluărilor şi percepţiilor interpersonale ale subiecţilor favorizaţi (cel puţin, în această etapă a experimentului) este neaşteptată. O explicaţie a acestei situaţii oarecum paradoxale ar putea fi găsită numai în faptul că respectiva depreciere nu constituie neapărat o consecinţă a conflictului interpersonal (deşi

acest lucru este cât se poate de adevărat, dar în alte etape/stadii ale conflictului şi îndeosebi la încheierea lui), ci mai degrabă un mecanism/factor declanşator al ostilităţii şi agresivităţii sociale, implicate, la rândul lor, în dinamica relaţiilor conflictuale (vezi figura 9). De fapt, indicatorii statistici calculaţi vor lămuri mai bine această problemă.

Deprecierea evaluărilor/percepţiilor în cadrul conflictului

Deprecierea evaluărilor/percepţiilor în cadrul conflictului
Deprecierea evaluărilor şi percepţiilor nu amorsează conflictul, ci constituie un element *declanşator primar al ostilităţii interpersonale*, aceasta determinând, mai departe, utilizarea unor comportamente agresive în plan social.
Aprecierile, judecăţile de valoare, percepţiile negative se comportă ca un veritabil *virus emoţional*, având, în acelaşi timp, o funcţie de *justificare a ostilităţii şi a agresiunii* în relaţiile interpersonale.

T/S	**S 1**	**S 4**	**S 5**	**S 7**	**S 10**	**S 12**	**S 13**	**S 15**	**S 18**	**S 20**	**S 21**	**S 24**	**S 26**	**S 27**	**S 29**	**S 31**	**S 34**	**S 35**	**S 37**	**S 40**	**S 42**	**S 44**
t_1	3	4	4	4	2	4	2	2	3	2	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	3
t_2	6	5	6	5	5	5	5	6	4	5	6	5	5	4	5	5	6	6	5	5	6	5
t_3	3	3	2	4	6	3	4	2	6	3	2	4	3	3	6	4	3	3	3	3	3	3

Tabelul 12. *Scorurile evaluative ale subiecţilor favorizaţi*

T	t_1	t_2	t_3
Media	3,45	5,227	3,45
Abaterea standard	–	0,612	-

Tabelul 13. *Scorurile evaluative ale subiecţilor defavorizaţi*

T/S	S 2	S 3	S 6	S 8	S 9	S 11	S 14	S 16	S 17	S 19	S 22	S 23	S 25	S 28	S 30	S 32	S 33	S 36	S 38	S 39	S 41	S 43
t_1	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	2	4	4	3	3	3	3	3	2	3
t_2	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5	6	4	6	6	6	5	5	6	6	5	6
t_3	6	5	6	6	4	5	5	6	2	5	6	6	5	6	2	6	6	6	6	6	6	6

T	t_1	t_2	t_3
Media	3,27	5,68	5,31
Abaterea standard	-	0,368	-

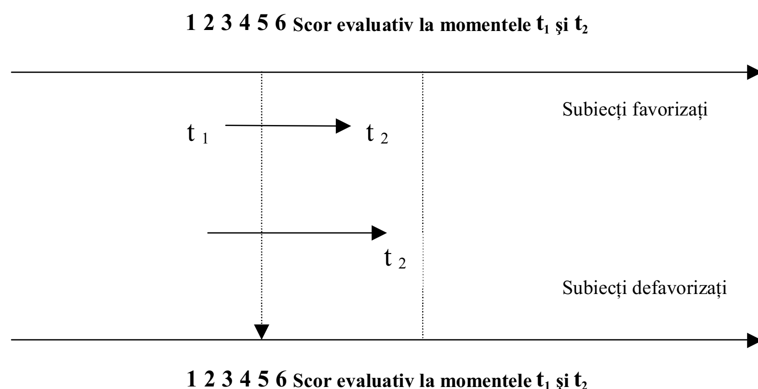


Figura 9. *Deplasarea scorurilor evaluative la momentele t_1 şi t_2*

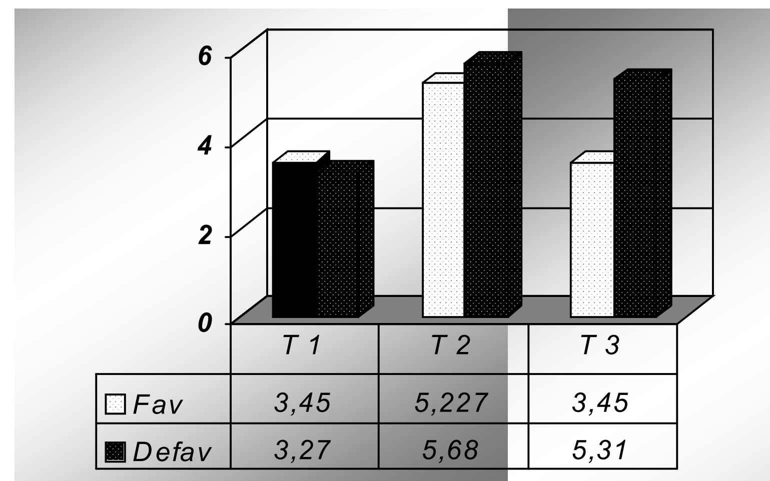


Figura 10. *Diagrama comparativă a scorurilor evaluative ale subiecţilor favorizaţi/defavorizaţi*

Graficul realizat în figura 9 indică faptul că între momentele t_1 şi t_2 are loc o deplasare din jumătatea favorabilă a eşantionului evaluativ interpersonal în jumătatea nefavorabilă a acestuia. Este o mişcare asemănătoare cu cea a scorului atitudinal, fapt care, în acest moment, ne confirmă presupoziţiile şi comentariile anterioare asupra existenţei unei strânse dependenţa între ele.

Calculând coeficientul de corelaţie între cele două variabile intermediare la momentul t_2, obţinem pentru lotul de subiecţi favorizaţi o valoare de 0,4480 la un nivel de semnificaţie de 0,037. Altfel spus, acest coeficient indică existenţa unei strânse legături între variabile, a unei corelaţii semnificative. *Cu cât ostilitatea interpersonală este mai pronunţată, cu atât subiectul favorizat îşi va evalua adversarul într-un mod marcat mai negativ.* Este vorba, astfel, despre o evoluţie direct proporţională a celor

două variabile intermediare luate în calcul (în acest sens, vezi modelul explicativ-interpretativ redat în figura 3).

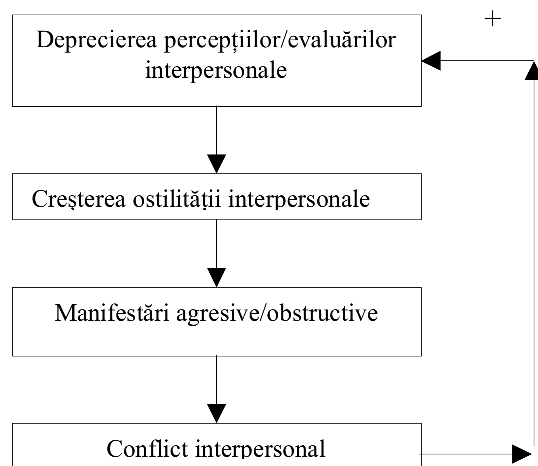


Figura 11. *Importanţa evaluărilor şi atitudinilor în declanşarea conflictului interpersonal*

Referitor la eşantionul subiecţilor defavorizaţi, coeficientul de corelaţie găsit între ostilitate şi evaluare interpersonală este de 0,2276 la un nivel de semnificaţie de 0,308. Corelaţia între aceste variabile este puţin semnificativă, fapt care indică o legătură slabă între ele. Explicaţia acestei situaţii constă în faptul că *ostilitatea subiecţilor defavorizaţi este determinată mai degrabă de raportul defavorabil de putere decât de evaluarea negativă a adversarului*.

Lucrurile stau cu totul altfel pentru eşantionul subiecţilor favorizaţi, a căror ostilitate este cauzată, în mai mare măsură de evaluarea negativă a adversarilor decât de disparitatea puterii. Cu alte cuvinte, *ostilitatea acestora îşi are sursa în percepţia sau, mai exact, în atribuirea unor atitudini ostile adversarilor.*

5.2. Ipoteze referitoare la comportamentul agresiv al participanţilor

5. *Dacă un subiect dispune de o cantitate mai mare de putere, atunci el manifestă tendinţa de a o utiliza.*

Cantitatea de putere de care dispun subiecţii (atât cei favorizaţi, cât şi cei defavorizaţi) în executarea sarcinilor experimentale reprezintă doar o *posibilitate*, un element virtual, ipotetic, ei nefiind obligaţi în vreun fel prin instructajul realizat de cercetător (şi nici recompensaţi în acest sens) să şi-o actualizeze, trecând, astfel, la întreruperea/agresarea partenerilor de sarcină. Având în vedere faptul că implicarea în prima etapă a sarcinii experimentale (aceea de competiţie interpersonală) s-a dovedit a fi ridicată, este de aşteptat ca subiecţii cercetării să facă totuşi uz de cantitatea de putere aflată la dispoziţia fiecăruia.

Subiecţii favorizaţi au folosit 80,3% din puterea totală disponibilă, demonstrându-şi, în acest mod, *superioritatea* în faţa adversarului şi crescându-şi semnificativ şansele de realizare a obiectivului propus (în timp ce şansele adversarilor lor au scăzut în aceeaşi măsură).

Referitor la reacţiile agresive ale acestor subiecţi favorizaţi, *problema* care se ridică este însă următoarea : care este distribuţia lor în timp ? (Deoarece este puţin probabil ca aceasta să fie aleatorie.)

Pentru a răspunde într-un mod pertinent la această întrebare, am împărţit proba în patru *intervale de lucru*, fiecare cuprinzând opt secvenţe de lucru. Am definit prin *secvenţă de lucru* acel segment al probei cuprins între *două răspunsuri corecte*.

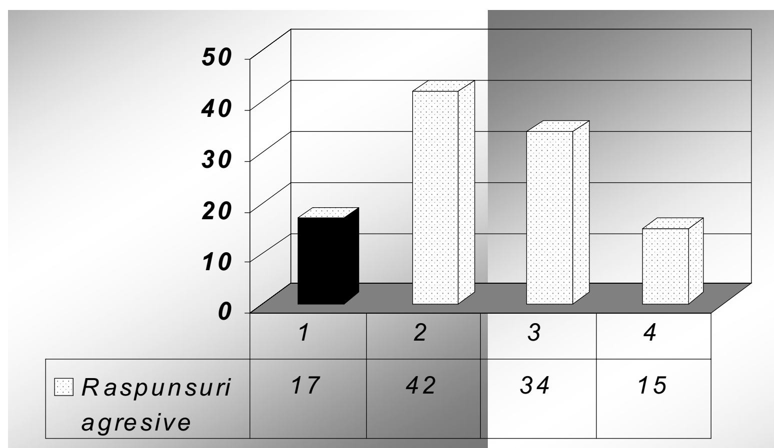
În virtutea acestei definiţii, sarcina experimentală cuprinde 36 de secvenţe de lucru, împărţite după cum urmează :

1. *Intervalul cuprins între secvenţele 3 şi 11* ;
2. *Intervalul cuprins între secvenţele 12 şi 20* ;
3. *Intervalul cuprins între secvenţele 21 şi 29* ;
4. *Intervalul cuprins între secvenţele 30 şi 38*.

Distribuţia comportamentelor agresive ale subiecţilor favorizaţi poate fi redată grafic în mai multe maniere, după cum se poate urmări în continuare :

Tabelul 15…

Interval de lucru	**Nr. răspunsurilor agresive**
1	17
2	42
3	34
4	15



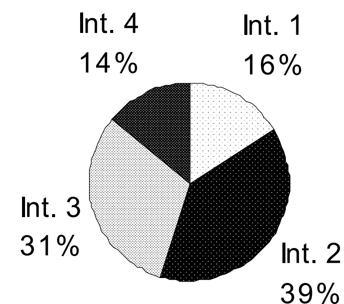
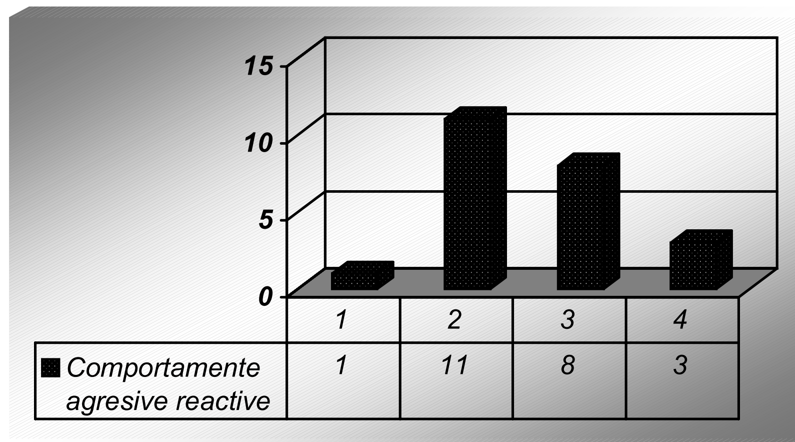


Figura 12. *Distribuţia răspunsurilor agresive pe intervale de lucru (subiecţi favorizaţi)*

Privind graficul anterior, se poate observa o distribuţie a comportamentelor agresive foarte apropiată de curba lui Gauss. Pentru înţelegerea acestei distribuţii, este necesară luarea în considerare a unui parametru suplimentar, şi anume *comportamentul agresiv reactiv*, survenit ca răspuns la agresiunea exercitată de partenerul de interacţiune. Distribuţia acestuia pe intervale de lucru este prezentată detaliat mai jos.

Interval de lucru	**Numărul comportamentelor agresive reactive**
1	1
2	11
3	8
4	3
Total	23 (21,29% din total)



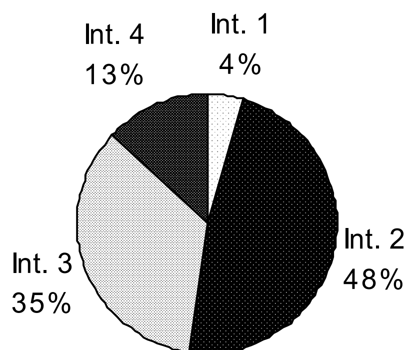


Figura 13. *Distribuţia comportamentelor agresive reactive pe intervale de lucru*

Înţelegem, astfel, că, atâta vreme cât agresiunile subiectului defavorizat se menţin la nivel minim, subiectul favorizat îşi utilizează puterea într-un mod moderat, dar *nu minim*, în orice caz (*intervalul de lucru numărul 1*).

Însă, îndată ce subiectul defavorizat încearcă să limiteze şansele de reuşită ale adversarului, agresându-l, acesta din urmă (cu atât mai mult cu cât este favorizat de raportul puterii) *îşi intensifică* în cel mai înalt grad comportamentele agresive, în scopul de *a tăia elanul* subiectului defavorizat, îndepărtându-l de atingerea scopului şi determinându-l, în final, să rămână în limitele prescrise ale puterii sale (*intervalul de lucru numărul 2*).

Înmulţirea comportamentelor agresive ale subiectului favorizat are drept consecinţă imediată o uşoară dezangajare a adversarului, care îşi reduce numărul agresiunilor. Acest fapt se repercutează asupra subiectului favorizat, care îşi va diminua, la rândul său, numărul comportamentelor agresive emise, acestea rămânând la un *nivel moderat*, dar în nici un caz minim (*intervalul numărul 3*).

Ultimul interval de lucru se caracterizează prin *cel mai mic număr de comportamente agresive* ale subiectului favorizat şi aceasta din trei motive.

- practic, el este sigur de reuşită, observând pe monitor că desenul pe care îl are de identificat e aproape de *a se completa*, în vreme ce sarcina partenerului său pare a fi în continuare destul de departe de finalizare ;
- subiectul defavorizat începe să apară din ce în ce mai clar în postura de învins, cu atât mai mult cu cât el şi-a utilizat deja cea mai mare parte a puterii disponibile, dacă nu chiar în totalitate, şi acesta încă fără a avea vreun beneficiu în planul atingerii obiectivului (câştigarea sarcinii şi, implicit, a premiului pus în joc) ;
- ca urmare a multiplelor sale agresiuni, subiectul favorizat resimte un sentiment de culpabilitate, pe care încearcă încă de pe acum să şi-l reducă la un nivel acceptabil.

Aceste motive determină o diminuare considerabilă a numărului de agresiuni ale subiectului favorizat, mergând până la încetarea lor. Este şi cazul diagramei analizate a sarcinii desfăşurate între subiecţii S 33 şi S 34 (vezi tabelele 4.1 şi 4.2).

Putem afirma, în consecinţă, că agresiunile emise de subiecţii favorizaţi sunt în foarte mică măsură reactive (21% din ansamblul comportamentelor agresive), ceea ce indică existenţa unei *puternice tendinţe de utilizare a puterii disponibile*, ei fiind mai puţin influenţaţi de manifestările comportamentale ale adversarilor, fie ele agresive sau nu. Altfel spus, ei tind să-şi utilizeze puterea *indiferent* de comportamentul adversarilor, fie el agresiv ori dimpotrivă.

Utilizând metoda cuantificării comportamentale agresive în funcţie de reuşitele şi erorile anterioare ale subiecţilor, a fost calculatun *indice de agresiune* pentru fiecare subiect favorizat (vezi tabelul 15).

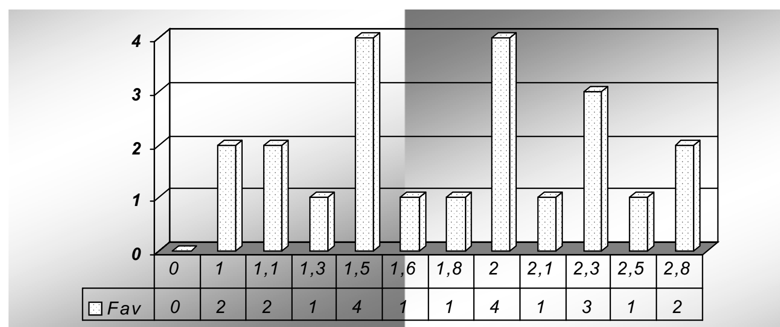


Figura 14. *Indicele de agresiune al subiecţilor favorizaţi (redare grafică)*

Tabelul 10. *Indicele de agresiune al subiecţilor favorizaţi (x = 1,839 şi s = 0,553)*

Indice de agresiune	Frecvenţa	Frecvenţa cumulată	%	Probabilitatea apariţiei
0	–	–	–	–
1	2	2	9,1	0,09
1,16	2	4	9,1	0,09
1,33	1	5	4,5	0,04
1,5	4	9	18,2	0,18
1,66	1	10	4,5	0,04
1,83	1	11	4,5	0,04
2	4	15	18,2	0,18
2,16	1	16	4,5	0,04
2,33	3	19	13,6	0,13
2,5	1	20	4,5	0,04
2,83	2	22	9,1	0,09

Lotul subiecţilor favorizaţi se prezintă într-un mod oarecum concentrat, omogen, dispersia valorilor obţinute fiind destul de mică. Pentru a înţelege mai bine semnificaţia calitativă a acestui indice, vom reveni la aceeaşi diagramă a sarcinii desfăşurate de subiecţii S 33 şi S 34. Proba decurge normal (este ceea ce Deutsch numea *conflict subiacent*) până în a şasea secvenţă de lucru, când subiectul favorizat îşi agresează adversarul, comportament survenit în urma unei erori proprii în încercarea anterioară şi a unei reuşite a adversarului şi cotat deci cu două puncte.

Peste alte nouă secvenţe de lucru, acelaşi subiect favorizat emite un nou comportament de agresiune, care declanşează imediat o contraagresiune din partea subiectului defavorizat. Cota acordată a fost de două puncte, agresiunea lui survenind în aceleaşi condiţii enunţate anterior. Imediat, subiectul favorizat îşi atacă din nou

adversarul, agresiunea sa urmând contraagresiunii acestuia şi primind, în consecinţă, un punctaj minim, fiind cât se poate de previzibil că el nu se poate supune necondiţionat la un atac.

Peste alte câteva secvenţe de lucru, el manifestă un nou comportament agresiv, în condiţiile unei erori proprii şi ale unei reuşite a adversarului, urmărind să-şi compenseze această eroare. Cota primită a fost, de asemenea, de două puncte. Ultimul său comportament agresiv a primit însă un punctaj mai mare (respectiv trei puncte), deoarece, având un rol compensator, a survenit în urma unei reuşite personale şi a unei reuşite a adversarului (adică nefiind justificat de încercările imediat anterioare) :

$$i_a = (2 + 2 + 1 + 2 + 3)/6 = 1{,}66$$

Aspectul calitativ al indicelui de agresiune constă în faptul că, deşi a emis cinci comportamente agresive, acest subiect poate fi diferenţiat de alţi subiecţi care au emis un număr mai mic de agresiuni (de exemplu, trei atacuri), dar al căror indice de agresiune este mai mare, ca şi de cei ce au emis acelaşi număr de agresiuni, dar al căror indice este, la fel, mai mare. Este vorba, de exemplu, despre subiectul S 20, care şi-a agresat adversarul doar de trei ori, dar care beneficiază de un indice de agresiune peste medie ($i_a = 2$), deoarece acestea au survenit de fiecare dată în urma unei reuşite personale şi a unei erori a adversarului. Cu alte cuvinte, acest subiect a emis respectivele comportamente agresive chiar în condiţiile în care, practic, el a reuşit să identifice o casetă, iar adversarul, nu. Indicele său de agresiune este ridicat, deoarece, reuşind de fiecare dată să câştige un avantaj în raport cu adversarul şi neavând, practic, nevoie de a-şi spori şansele de câştig, el a manifestat totuşi respectivele comportamente agresive.

Influenţa variabilei independente (puterea interpersonală) asupra celei dependente (indicele agresiunii), care ar însemna, practic, validarea ipotezei fundamentale a cercetării, poate fi determinată prin intermediul coeficienţilor de corelaţie şi de regresie calculaţi pentru lotul subiecţilor favorizaţi.

Natura relaţiilor dintre cele două variabile este relevată de corelaţia existentă între ele. Valoarea determinată a *coeficientului de corelaţie* între variabila *putere* şi indicele de agresiune este de 0,6824 la un nivel de semnificaţie ales de 0,0011. Aceste valori indică existenţa unei legături între variabilele luate în considerare.

Cum valoarea *coeficientului de regresie* este 0,33, se poate spune că urcarea cu o unitate pe scala puterii este însoţită, în medie, de creşterea cu 0,33 unităţi pe scala agresiunii. Deoarece dublul erorii standard a coeficientului de regresie ($0{,}74 \times 2$) este mai mic decât valoarea calculată a coeficientului de regresie, putem afirma că acest coeficient e semnificativ diferit de 0 la un nivel de încredere de 5%. Se respinge, astfel, ipoteza nulă.

În concluzie, între cele două variabile există puternice relaţii de proporţionalitate directă, fapt relevat de valoarea pozitivă a coeficientului de regresie :

$b_{p\text{-}ag} = 0{,}33$ $r = 0{,}6824$
s.e.b. $= 0{,}07$ $p_0 = 0{,}001$

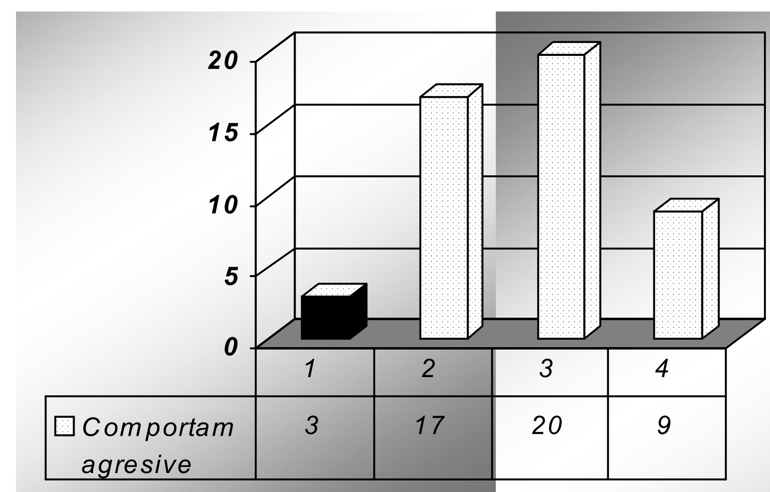
6. *Presupunând că în derularea probei intervine o disparitate a puterii, este de aşteptat ca subiectul defavorizat să nu se supună comportamentelor agresive, ci să încerce să restabilească balanţa forţelor, ameninţându-şi adversarul.*

Am văzut că apariţia unor dezechilibre în raportul puterii determină la subiecţii favorizaţi o tendinţă evidentă de a face uz de avantajele/beneficiile dobândite (ipoteza 5). Demonstrarea acestui fapt era necesară pentru validarea ipotezei fundamentale a cercetării noastre, dar nu şi suficientă. În consecinţă, este absolut necesar să arătăm *dacă şi în ce mod* subiecţii defavorizaţi (supuşi agresiunilor celor favorizaţi) reacţionează, la rândul lor, într-o manieră agresivă, apelând la posibilităţile permise prin definirea situaţiei experimentale – cu alte cuvinte, întrerupându-şi agresorii, în intenţia de a-şi păstra totuşi şansele de câştigare a probei.

În încercarea de a limita accesul subiecţilor favorizaţi la realizarea obiectivului, cei defavorizaţi au utilizat 74,2% din puterea disponibilă. Motivaţia comportamentelor agresive ale acestor subiecţi este legată de dorinţa lor de a câştiga premiul pus în joc şi, de asemenea, de prestigiul personal în cadrul grupului, care împiedică supunerea lor *necondiţionată*, impunând o strategie de *rezistenţă activă* bazată pe contraameninţări.

În aceste condiţii, se ridică o primă *întrebare* : de ce subiecţii respectivi nu şi-au utilizat *întreaga cantitate de putere* aflată la dispoziţie (adică restul de 25,8%) şi aceasta cu atât mai mult cu cât ei se aflau într-o poziţie defavorizată (raportul iniţial de putere fiind de □), ceea ce ar solicita în mod imperios utilizarea în totalitate a puterii disponibile în vederea, dacă nu a realizării obiectivului, cel puţin a rezistenţei şi a limitării şanselor de câştig ale adversarului ? Răspunsul este simplu. Utilizarea acestui rest de putere ar antrena imediat noi comportamente agresive (reactive, de această dată) din partea subiecţilor favorizaţi. Aceştia s-ar simţi obligaţi să reacţioneze agresiv, utilizându-şi în aceste condiţii ceea ce a mai rămas din puterea iniţială, adică 19,7%, în scopul de a-şi demonstra superioritatea şi de a-şi creşte şansele de reuşită.

Intervale de lucru	**Nr. comportamente agresive**
1	3
2	17
3	20
4	9



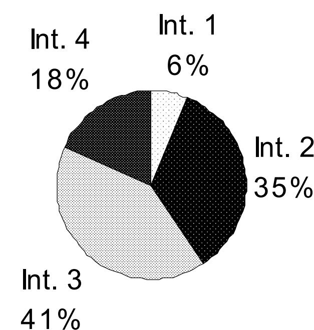
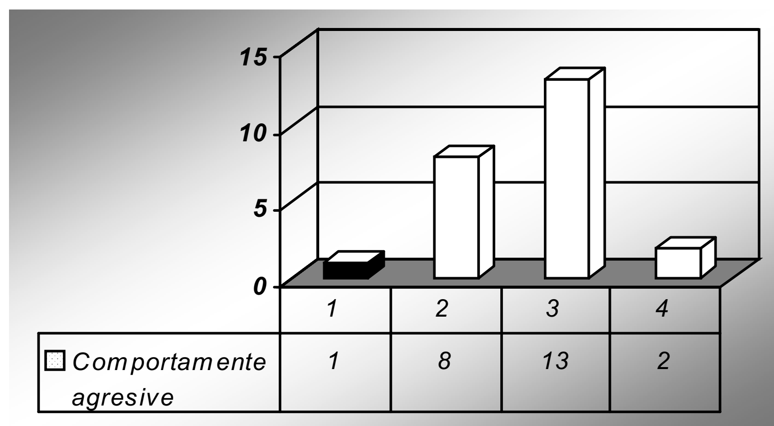


Figura 15. *Repartiţia comportamentelor agresive ale subiecţilor defavorizaţi pe intervale de lucru (date statistice şi redare grafică)*

A doua *problemă* care se ridică în legătură cu comportamentele agresive ale subiecţilor defavorizaţi se referă la distribuţia acestora pe intervale de lucru.

Dinamica comportamentelor agresive emise de subiecţii defavorizaţi poate fi mai uşor surprinsă apelând la acelaşi parametru al comportamentelor agresive reactive, care se distribuie astfel :

Intervale de lucru	Numărul comportamentelor agresive reactive emise
1	1
2	8
3	13
4	2
	24 (49% din total)



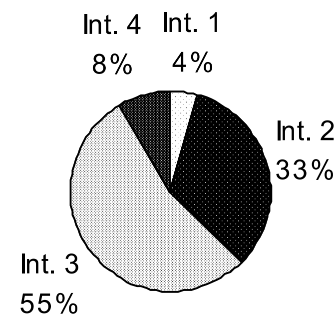


Figura 16. *Distribuţia comportamentelor agresive reactive ale subiecţilor defavorizaţi (date statistice şi redare grafică)*

În ceea ce priveşte *primul interval de lucru*, datorită raportului disproporţionat al puterii, subiecţii defavorizaţi manifestă o *tendinţă minimă* (dar nu nulă, în orice caz) de manifestare a comportamentelor agresive, indiferent de manifestările, agresive sau nu, ale adversarilor. Oricum, chiar această tendinţă agresivă minimală anunţă faptul că subiecţii defavorizaţi nu se vor supune agresiunilor receptate, ci îşi vor agresa, la rândul lor, adversarii, implicându-se emoţional în sarcină din ce în ce mai puternic.

În schimb, comportamentele agresive ale subiecţilor defavorizaţi se intensifică *al doilea interval de lucru*, acestea fiind determinate, în egală măsură, de faptul că adversarii deja şi-au utilizat o parte din putere, raportul său tinzând să se reechilibreze, şi de creşterea ostilităţii personale în urma victimizării lor, ceea ce îi face să răspundă în mod agresiv la agresiunile adversarilor. De aceea, circa 50% din comportamentele agresive manifestate în acest interval de lucru de subiecţii defavorizaţi sunt reactive.

Curba agresiunilor acestor subiecţi urmează o traiectorie ascendentă, cel mai mare număr de comportamente agresive emise de ei întâlnindu-se în cel *al treilea interval de lucru*, din cauza

ponderii mari a comportamentelor agresive reactive, determinată, în principal, de faptul că proba se scurge în defavoarea lor. Subiecţii defavorizaţi nu îşi pot împiedica adversarii să-şi atingă obiectivul, fapt care determină exacerbarea atitudinilor ostile cu privire la aceştia din urmă.

Pornind de la ultimele răspunsuri ale subiecţilor – mai exact, de la reuşita sau eroarea adusă de acestea –, a fost calculat indicele de agresiune al subiecţilor defavorizaţi. Tendinţa agresivă a grupului defavorizat (reliefată de valoarea mediei) este sensibil inferioară celei a grupului favorizat (1,586 faţă de 1,839).

Privit ca ansamblu, acest grup defavorizat este mai puţin agresiv. În schimb, după cum arată abaterea standard, dispersia valorilor este mult superioară (0,936 comparativ cu 0,553), relevând un registru comportamental mult mai amplu. Indicele de agresiune variază între valorile 0,33-0,66 şi 3,33-3,66, toate fiind specifice acestui grup şi neîntâlnindu-se deloc în cadrul celuilalt.

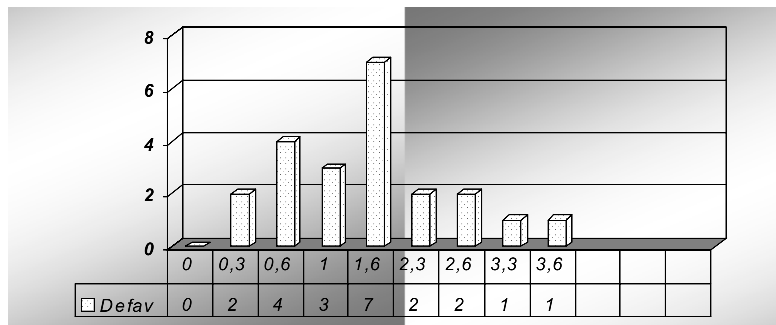


Figura 17. *Indicele de agresiune al subiecţilor defavorizaţi*

Pentru exemplificare, ne vom referi în continuare la perechea de subiecţi S 39 – S 40. Pornind de la diagrama probei, observăm cum unul dintre comportamentele agresive ale subiectului defavorizat a survenit în urma unei reuşite personale şi a unei erori a adversarului, fiind cotat, în consecinţă, cu patru puncte, pe când celălalt comportament agresiv, constituind o agresiune reactivă, a primit punctajul minim (un punct) :

$i_a = (4 + 1)/3 = 1,66$

Tabelul 11. *Indicele de agresiune al subiecţilor defavorizaţi (n = 1,586 şi s = 0,936)*

Indice de agresiune	Frecvenţ a	Frecvenţa cumulată	%	Probabilitate a apariţiei
0,33	2	2	9,1	0,09
0,66	4	6	18,2	0,18
1	3	9	13,6	0,13
1,66	7	16	31,8	0,31
2,33	2	18	9,1	0,09
2,66	2	20	9,1	0,09
3,33	1	21	4,5	0,04
3,66	1	22	4,5	0,04

Sesizăm, de asemenea, aspectul calitativ ale acestui indice, care ne permite să diferenţiem subiectul amintit mai sus de un altul (S 33), ce a emis acelaşi număr de comportamente agresive, dar beneficiază de un indice de agresiune mai mic, în virtutea caracterului reactiv al ambelor sale agresiuni (vezi formula de calcul) sau, emiţând tot două comportamente agresive, prezintă un indice de agresiune mai mare. Acesta din urmă este cazul subiectului defavorizat S 8, ale cărui agresiuni au survenit una în urma reuşitei personale şi a erorii adversarului (nefiind, astfel,

justificată şi primind deci trei puncte), iar cealaltă în urma reuşitei personale şi a reuşitei adversarului (primind, în aceste condiţii, patru puncte). Acest subiect a conştientizat faptul că implicarea cognitivă în sarcină este ineficientă dacă nu e dublată de emiterea unor comportamente agresive.

În ceea ce priveşte influenţa variabilei *putere* asupra variabilei *indice de agresiune*, la nivelul eşantionului defavorizat situaţia este foarte asemănătoare cu aceea a lotului favorizat :

$r = 0{,}5177$ $\qquad$ $b_{p\text{-}ag} = 0{,}62$
$p_0 = 0{,}014$ $\qquad$ $s.e.b. = 0{,}23$

Coeficientul de corelaţie între cele două variabile considerate este de 0,5177 la un nivel de semnificaţie ales de 0,014. În aceste condiţii, putem afirma că *între putere şi indicele de agresiune există o corelaţie pozitivă.*

Pentru a sesiza dacă şi în ce măsură modificarea variabilei *indice de agresiune* se datorează modificării variabilei *putere*, a fost calculat coeficientul de regresie. Valoarea acestuia este de 0,62, ceea ce înseamnă că, practic, creşterea cu o unitate pe scala puterii are ca efect creşterea, în medie, cu 0,62 unităţi pe scala agresiunii. Deoarece această valoare este mai mare decât dublul erorii standard a coeficientului de regresie (0,23 × 2), rezultă că acest coeficient e semnificativ diferit de 0 la un nivel de încredere de 5%. Cum acesta din urmă are o valoare pozitivă, reiese că *aceste două variabile sunt direct proporţionale.* Putem spune, astfel, că ipoteza este validă şi în cazul subiecţilor defavorizaţi.

În *concluzie*, fie că este vorba despre subiectul favorizat, fie despre cel defavorizat, subiectul realizează înaintea emiterii unui comportament agresiv – indiferent de tipul acestuia – o *activitate de decizie*. Alternativele pe care participantul le are la dispoziţie sunt următoarele :

- „Îmi agresez adversarul sau nu ? ” ;
- „O fac acum sau mai târziu ? ” ;
- „Răspund la agresivitatea receptată sau nu ? ”.

Subiectul respectiv va selecta una dintre aceste alternative de care dispune, în principal în funcţie de raportul de putere calculat în acel moment şi de cantitatea de putere disponibilă (neutilizată încă) la momentul respectiv.

7.8. *Dacă pe parcursul experimentului şi-a agresat adversarul, atunci subiectul favorizat resimte un puternic sentiment de culpabilitate, pe care va încerca să îl reducă în finalul probei prin activarea unor atitudini pozitive faţă de „victima” sa, în timp ce subiectul defavorizat îşi va menţine atitudinile ostile faţă de agresor la acelaşi nivel ridicat.*

După încheierea probei şi, implicit, câştigarea premiului de unul dintre subiecţi, remarcăm o deplasare semnificativă a scorului atitudinal al subiecţilor favorizaţi din jumătatea nefavorabilă a continuumului atitudinal în jumătatea sa favorabilă, adică de la o valoare de 3,95 la momentul t_2 în una de 2,77 în momentul t_3 (vezi diagrama comparativă de la figurile 8 şi 18). Este consecinţa firească a disonanţei cognitive (dintre conştiinţa aspectului antisocial al acţiunilor sale şi conştiinţa faptului că le-a comis totuşi în încercarea de a-şi atinge scopul). Subiectul favorizat redevine vorbăreţ, expansiv, încercând, astfel, în finalul sarcinii, experimentale să destindă atmosfera, de altfel destul de tensionată.

În ceea ce priveşte însă lotul defavorizat, lucrurile se modifică prea puţin (vezi diagrama comparativă de la figurile 8 şi 18). Cu alte cuvinte, constatăm o deplasare minimă a scorului atitudinal, acesta menţinându-se în continuare în jumătatea defavorabilă a axei atitudinale (specifică ostilităţii interpersonale), deoarece aceşti subiecţi se percep în postura de victime. De la o valoare de 4,04 în momentul t_2, media scorurilor atitudinale descreşte până la 3,81 în momentul t_3, ceea ce înseamnă că aceasta se menţine în jumătatea negativă a axei atitudinale, respectiv în sfera ostilităţii interpersonale, fapt uşor de observat, de altfel, de către experimentator.

O situaţie asemănătoare poate fi întâlnită şi în ceea ce priveşte evaluările interpersonale (vezi diagrama comparativă de la figurile 10 şi 19), care pentru lotul favorizat vor înregistra o deplasare semnificativă din jumătatea defavorabilă a conţinutului evaluativ spre exteriorul acestuia, în partea favorabilă (media scorurilor evaluative modificându-se de la 5,227 în momentul t_2 până la 3,45 în momentul t_3). Dacă ne referim la lotul subiecţilor defavorizaţi, observăm că scorul evaluativ înregistrează o deplasare minimă, menţinându-se în aceeaşi suprafaţă negativă a axei scorurilor evaluative (de la 5,68 în momentul t_2 valoarea medie modifică până la 5,31 în momentul t_3).

Situaţia respectivă era, într-o anumită măsură, previzibilă, având în vedere faptul că subiecţii defavorizaţi au fost înfrânţi nu atât printr-o mai bună valorificare a capacităţilor intelectuale, cât mai ales prin utilizarea de către subiecţii favorizaţi a puterii disponibile.

În aceste condiţii, am putea emite ipoteza că, în eventualitatea unei sarcini pe care subiecţii ar trebui să o execute în aceleaşi perechi, cei defavorizaţi vor manifesta o puternică ostilitate interpersonală şi, dacă vor avea posibilitatea, se vor manifesta agresiv faţă de foştii lor agresori. În acelaşi timp, putem avansa previziunea că, dimpotrivă, subiecţii favorizaţi vor prezenta atitudini pozitive în raport cu fostele lor victime, în vederea reducerii culpabilităţii resimţite ca urmare a conduitelor lor agresive anterioare.

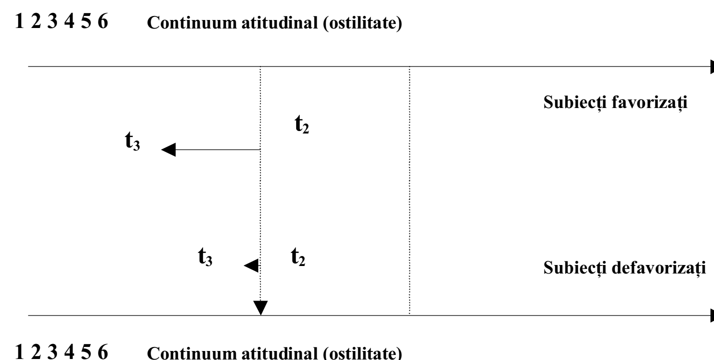


Figura 18. *Deplasarea scorurilor atitudinale la momentele t_2 şi t_3*

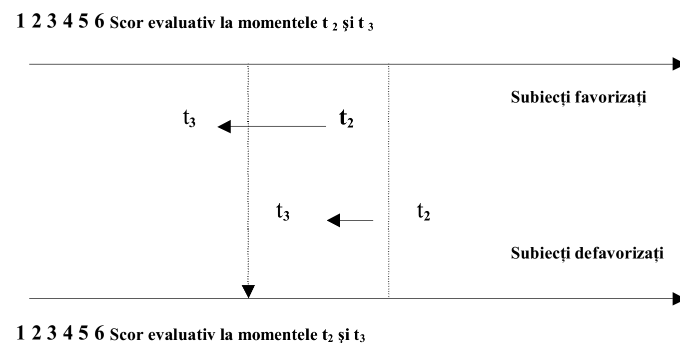


Figura 19. *Deplasarea scorurilor evaluative la momentele t_2 şi t_3*

Rezumat

Conţinutul capitolului 5 al lucrării se referă la o manieră particulară (una singură dintre nenumărate posibile) de prezentare şi interpretare a rezultatelor cercetării experimentale a competiţiei şi conflictului interpersonal, pornind de la structurarea bidimensională a ipotezelor formulate în prealabil.

Existenţa unei interdependenţe negative foarte puternice (apropiată de extremă, adică de –1) impune abordarea problematicii comportamentelor participanţilor favorizaţi numai în strânsă legătură cu cele ale participanţilor defavorizaţi şi invers. Ruperea unora de celelalte, discutarea lor separată, de sine stătătoare ne-ar aduce în imposibilitatea de a sesiza măsura în care ele, într-un mod oarecum paradoxal, constituie *aproape* simultan şi în egală măsură cauza şi consecinţa comportamentelor partenerului de interacţiune.

Cu alte cuvinte, comportamentele participanţilor la interacţiune se provoacă şi se reglează reciproc într-o manieră atât de strânsă şi de complexă, încât la un moment dat distingerea comportamentului-stimul de comportamentul-efect devine realmente extrem de dificilă, dacă nu chiar imposibilă. În mediul social, exacerbarea aspectelor emoţionale ale conflictului în dauna celor de ordin raţional, cognitiv, creşterea semnificativă a implicării în sarcină le induc participanţilor o puternică stare de *confuzie* (sau poate doar de *indiferenţă*) în legătură cu originea relaţiilor conflictuale. Nici un participant nu va fi dispus să accepte faptul că la originea unui conflict au stat comportamentele sale agresive sau că partenerul său de interacţiune nu a făcut altceva decât să riposteze în faţa comportamentelor agresive emise de el însuşi. Fiecare participant are o tendinţă puternică de a se percepe drept ţintă a agresiunilor şi în nici un caz ca sursă a lor, ceea ce duce la escaladarea

ostilităţii şi a conflictului, întârziind/amânând, astfel, semnificativ rezolvarea acestuia din urmă.

Întrebări şi exerciţii de autoevaluare

1. Care este ponderea comportamentelor agresive în declanşarea competiţiei interpersonale ? Dar în derularea acesteia ?
2. Răspundeţi la aceeaşi întrebare, dar referitor la conflictul interpersonal.
3. Identificaţi în plan experimental mecanismele declanşatoare ale conflictului interpersonal.
4. În realitatea socială complexă există întotdeauna diferenţieri semnificative ale puterii de care dispun actorii sociali. Alegeţi-vă un grup social oarecare. Utilizând criteriul puterii disponibile, încercaţi să repartizaţi membrii acestui grup în cele două categorii cunoscute (subiecţi favorizaţi şi subiecţi defavorizaţi).
5. În plan comportamental, fiecare din aceste două categorii de participanţi se evidenţiază prin anumite particularităţi. Care sunt acestea ?
6. După cum am văzut, există o multitudine de strategii prin care participanţii îşi agresează adversarii. Identificaţi câte trei strategii de agresiune pentru fiecare din cele două categorii de subiecţi (favorizaţi şi defavorizaţi).
7. Mai departe, luând pe rând strategiile identificate, comentaţi ponderea elementelor emoţionale şi a celor raţionale în declanşarea strategiilor respective.
8. Realizaţi o corelaţie între cantitatea puterii disponibile a membrilor grupului şi poziţia socială a acestora. Există subiecţi *atipici* din acest punct de vedere (subiecţi înzestraţi cu o cantitate mare de putere, dar aflaţi undeva la baza piramidei grupului sau invers, subiecţi cu resurse minime, dar foarte bine poziţionaţi în ierarhia grupului respectiv) ? Comentaţi situaţia respectivă.

Capitolul 6

Consideraţii finale

Obiective operaţionale

După parcurgerea acestui capitol veţi putea :

1. să enumeraţi factorii care permit transformarea competiţiei în conflict ;
2. să identificaţi valenţele negative (distructive) şi pozitive (constructive) ale acestor procese sociale ;
3. să trasaţi limitele de demarcaţie între beneficiile şi neajunsurile, între oportunităţile şi riscurile conflictului pe plan social ;

4. să trasaţi noi direcţii de cercetare asupra competiţiei şi conflictului ;
5. să precizaţi rolul şi importanţa diferenţelor individuale, a eterogenităţii în evoluţia socială ;
6. să comentaţi importanţa competiţiei şi a conflictului în cadrul grupurilor sociale şi al societăţii în ansamblu ;
7. să identificaţi strategii rezolutive eficiente în abordarea dezacordurilor şi conflictelor interpersonale ;
8. să identificaţi factorii (circumstanţele) care favorizează transformarea conflictului în competiţie ;
9. să precizaţi principiile şi stilurile fundamentale ale managementului conflictelor.

6.1. O terapie socială bazată pe exploatarea valenţelor constructive ale conflictului

De vreme ce conflictul este inevitabil în grupuri şi organizaţii din cauza complexităţii şi interdependenţei vieţii sociale şi organizaţionale, teoreticienii au avut, de-a lungul timpului perspective diferite asupra modului în care el poate fi benefic sau *dăunător* grupurilor şi organizaţiilor. Primii teoreticieni ai conflictului susţineau că acest fenomen este prin excelenţă dăunător funcţionării sociale, concentrându-şi atenţia asupra cauzelor şi rezolvării conflictelor. Mai recent, cercetătorii sugerează că, dimpotrivă, conflictul este un fenomen benefic în anumite circumstanţe (Jehn, 1995, p. 16).

Ideea pe care încercăm să o promovăm prin prezenta lucrare este aceea de *evitare cu orice preţ a tendinţei spre echilibru* (caracteristică oricărei structuri sociale, dar în grade diferite) şi, în acelaşi timp, de stimulare a schimbării şi progresului prin

manipularea diferenţelor, a opoziţiilor şi conflictelor dintre actorii sociali implicaţi în interacţiune. În fapt, au mai existat în psihologia socială câteva perspective (este adevărat, foarte puţine şi, din păcate, fără urmări evidente în plan experimental) care susţineau caracterul inerent al acestor fenomene, prefigurând, astfel, implicit, posibilitatea manipulării lor în sens constructiv, de dinamizare a grupurilor şi a societăţii în ansamblul ei.

„Concepând realitatea psihosocială dintr-o altă perspectivă şi în alţi termeni, teoria câmpului şi orientările deduse din ea, teoriile cognitiviste fac un pas important în direcţia aplicării conceptelor la descrierea situaţiilor concrete, ca situaţii animate de anumite tensiuni, dezechilibrări, conflicte...” (Golu, 1988, p. 145)

În cele din urmă, „această paradigmă a conflictului şi schimbării vizează nu numai structurile tehnologice şi politice, ci şi structurile psihice, fiind caracteristica fundamentală a ambianţei sociale. Schimbarea îl pune pe individ în situaţia de a alege o nouă linie de conduită care, tocmai datorită caracterului schimbător al ambianţei, nu poate fi prevăzută cu precizie. Apar întreruperi ale aprecierilor şi aşteptărilor anterioare, individul intră în interacţiune cu schimbările sociale, cărora le răspunde prin noi alternative şi opţiuni comportamentale” (Gole, 1998, p. 152).

În aceste condiţii, apreciem că finalitatea oricărui demers aplicativ al psihologiei sociale ar trebui să o constituie restructurarea psihismului persoanei în procesul raportării la modificările concrete ale situaţiei.

6.1.1. Stimularea controlată a diferenţelor şi eterogenităţii

Dar această politică de gestiune a situaţiilor conflictuale şi a resurselor umane nu duce oare la fărâmiţarea excesivă a grupurilor sociale şi, astfel, la ruperea şi *detaşarea totală* a membrilor lor (adică nici apropierea, nici respingerea lor socioafectivă)? Deoarece acesta este principalul semnal de alarmă într-o structură socială: ruperea relaţiilor dintre membrii săi. Răspunsul la întrebarea de mai sus este, cu siguranţă, negativ, deoarece chiar şi „prezenţa unui climat socioafectiv prea călduţ, a unor relaţii afectiv-simpatetice excesiv de amicale, atrage după sine ... subdividerea în unul sau mai multe *subgrupuri ce se opun reciproc*” (Zlate, 1981, p. 180), ceea ce creşte, din punctul nostru de vedere, oportunităţile de progres social şi economic.

Pe de altă parte, pentru a trece la nivelul grupurilor sociale şi lăsând deoparte individul, o gestiune eficientă a situaţiilor sociale conflictuale/de criză ar impune predicţia şi prevenirea acestora, reducerea – dacă nu chiar eliminarea – probabilităţii apariţiei lor. Iar dacă acest demers ar fi pe de-a întregul posibil (fapt care este însă extrem de îndepărtat de realitate) n-ar însemna oare să eliminăm, astfel, multitudinea oportunităţilor de progres care s-ar ivi în urma respectivelor situaţii, ceea ce ar condamna structurile sociale la stagnare şi la involuţie?

O abordare mult mai înţeleaptă ar fi, în acest context, aceea a *stimulării controlate a diferenţelor şi eterogenităţii* generatoare de opoziţii, tensiuni, conflicte şi, implicit, de progres social şi economic. Dezvoltarea acestora ar trebui stimulată, iar evoluţia – canalizată într-o anumită direcţie ascendentă şi acumulatoare de tensiuni, care să ajungă într-o manieră riguros controlată la un punct culminant, de maximă tensiune, într-un anumit timp şi spaţiu (prestabilite, anticipate cu maximă precizie), dar şi la o rezolvare la fel de bine planificată şi direcţionată (Milcu, 2003).

Cu alte cuvinte, este vorba despre a valorifica în cel mai înalt grad diversitatea mediului social. De regulă, referindu-ne la *diversitatea socială*, avem în vedere următoarele aspecte:

- diversitatea categoriilor sociale ;
- diversitatea valorilor actorilor sociali ;
- diversitatea informaţională (Jehn, Northcraft şi Neale, 1999, p. 24) ;
- diversitatea emoţională ;
- diversitatea motivelor, intereselor, scopurilor ;
- diversitatea atitudinală ;
- diversitatea preferinţelor, aşteptărilor ;
- diversitatea ideologiilor – prin ideologii desemnăm „ansamblul credinţelor despre modul în care operează mediul social" (Kamoche, 2000, p. 32) ;
- finalmente, diversitatea de ordin social-demografic, referitoare la o serie de caracteristici cum ar fi vârsta, sexul, nivelul de instrucţie, mediul de provenienţă etc.

Luarea în considerare a tuturor aspectelor menţionate este de natură să ducă la îmbogăţirea semnificativă a mediului social, care devine, astfel, o resursă inepuizabilă a activităţii umane, a evoluţiei sociale, economice, tehnologice.

Diversitatea mediului social afectează performanţa grupurilor sociale în cadrul a două tipuri de conflicte :

- pe de o parte, există un conflict intragrup legat de sarcină ; acesta se referă la o situaţie în care participanţii se află în dezacord asupra cauzelor sarcinii, ceea ce include scopuri, luarea deciziilor, proceduri, strategii de acţiune ; în general, conflictul legat de sarcină creşte performanţa participanţilor ;
- pe de altă parte, există conflictul emoţional intragrup, derivat din procesul de comparare socială şi referitor la situaţiile în care participanţii au *ciocniri* interpersonale, caracterizate prin furie, frustrare şi alte sentimente negative ; acest conflict emoţional scade performanţa participanţilor (Pelled, Eisenhardt şi Xin, 1999, p. 81).

În acest mod, clarificarea şi cunoaşterea surselor şi dinamicii competiţiei şi conflictului interpersonal deschid, practic, calea socială a cooperării şi întrajutorării umane, a altruismului şi a conduitelor prosociale, permiţând instaurarea unor climate psihosociale armonioase, deschise, pozitive, ca şi o creştere a certitudinii şi securizării emoţionale a fiecărui individ. Actualizarea unor astfel de conduite prosociale reprezintă un proces stadial, debutând cu *percepţia nevoii de ajutor, asumarea responsabilităţii personale, estimarea costurilor şi beneficiilor* şi terminând cu *decizia pentru o variantă sau alta de ajutorare* (Iluţ, 1994, p. 271).

Dimpotrivă, deplasându-ne spre polul opus, putem afirma că necunoaşterea sau ignorarea cu bună ştiinţă a problematicii discutate conduce în plan social la evoluţii haotice, cu efecte imprevizibile, costisitoare în plan fizic, psihologic, material. Cu atât mai mult cu cât avem în vedere utilizarea conştientă şi malefică a pârghiilor discutate deja, mai ales de către persoane cu o anumită poziţie socială, înzestrate cu atributele puterii şi autorităţii – atunci lucrurile capătă o cu totul altă semnificaţie şi ne trimit către mecanismele psihosociale ale influenţării şi manipulării interpersonale, ale exploatării partenerilor de interacţiune.

6.2. Conflictul – fenomen pozitiv ?

După cum afirmam încă din debutul lucrării, conflictul nu este în mod necesar un fenomen negativ. Am ajuns însă în locul în care, respectând constatările şi concluziile demersurilor teoretice şi experimentale anterioare, suntem siliţi să afirmăm că, din nefericire, conflictul nu reprezintă neapărat nici un fenomen pozitiv.

„Fără îndoială, conflictul poate în mod irevocabil să separe oameni şi naţiuni. Pe de altă parte însă, există un alt aspect sau efect al conflictului, şi anume potenţialul de a genera calităţi.” (Richards, 2004, p. 11) În aceste condiţii, ar trebui să căutăm, chiar să provocăm conflictul, pentru a beneficia de oportunităţile sale constructive.

Terapia socială bazată pe stimularea controlată a diferenţelor şi opoziţiilor poate părea (şi chiar poate fi) deosebit de periculoasă pentru stabilitatea oricărei structuri sociale. Evident, o asemenea terapie socială practicată în mod iresponsabil şi excesiv determină scăderea drastică a valenţelor constructive ale conflictului, afectând grav funcţionalitatea structurilor sociale, subminându-le eficienţa şi împingându-le pe panta rapidă a declinului, până la dispariţie sau dizolvare socială. În plus, o asemenea abordare socială ar putea genera anumite fenomene psihoindividuale nedorite, cum ar fi anxietatea nevrotică, frustrarea şi alienarea actorilor sociali individuali, atingând, în cazuri extreme, graniţele patologicului.

Totuşi, lucrurile nu se prezintă întotdeauna în acest mod absolutist, ceea ce ne obligă să moderăm afirmaţiile anterioare. Având în vedere faptul că, practic, „conflictul are un caracter mai degrabă intermitent decât permanent şi se poate ivi într-un moment sau altul din procesele de interacţiune socială latente sau stabile” (Golu, 1974, p. 162), este puţin probabilă apariţia acestor neajunsuri.

În plus, *formarea unor profesionişti*, specializaţi în provocarea, controlul şi rezolvarea conflictelor ar fi de natură să minimalizeze aceste riscuri, maximalizând, în schimb, oportunităţile de progres şi transformând grupurile sociale în structuri extrem de dinamice, flexibile, uşor adaptabile la evoluţiile societăţii în ansamblul ei, deşi destul de frământate în plan interior. Evident, preferabil ar fi ca o astfel de echipă de specialişti să nu fie asociată în nici un fel respectivelor structuri sociale, ci mai degrabă să reprezinte o

structură/organizaţie independentă, la care să se apeleze ori de câte ori situaţia o cere.

Cu cât elementele aflate în interacţiune sunt mai eterogene, mai variate, cu cât interacţiunea lor este mai dinamică sau chiar mai violentă, cu atât rezultatele la care ne putem aştepta în plan social, cultural, tehnologic etc. sunt mai spectaculoase, iar curba evoluţiei mai abruptă, înlăturând pericolul stagnării şi al involuţiei. Dacă natura şi ştiinţele exacte oferă nenumărate exemple de coexistenţă şi conlucrare a contrariilor, atunci înseamnă că tot ceea ce avem de făcut ar fi să convertim valenţele destructive ale diferenţelor individuale în elemente de progres, direcţionând energiile umane disponibile spre soluţii pozitive, benefice tuturor actorilor sociali implicaţi în interacţiune.

6.3. Managementul conflictului

Dacă ne referim la conflicte, vestea proastă este că ele nu pot dispărea sub nici o formă din existenţa noastră. În schimb, „vestea bună este că acestea reprezintă instrumente simple şi eficiente de a genera soluţii pozitive şi relaţii interpersonale puternice, autentice” (Billikopf, 2004, p. 8).

„Conflictul poate fi un stimulator al vieţii şi un energizator al mediului social. Propriu-zis, îl putem face să lucreze pentru noi.” (Evans, 1992, p. 12)

Unele conflicte contraproductive apar, practic, în toate organizaţiile. Managerii trebuie să ia în considerare cât de multe resurse (timp, efort, bani) pot investi în asemenea conflicte şi cum anume le-ar putea gestiona. Dacă nu există încă un sistem formal de rezolvare a conflictelor, managerii nu pot ignora faptul că acestea afectează funcţionarea economică, socială a organizaţiilor (Blackard,

2001, p. 24). Un lider de succes are nevoie de o anumită abilitate specială mai mult decât de oricare alta : el trebuie să fie capabil să organizeze şi să energizeze actorii sociali *ocupaţi*, care au deja sarcini concrete, bine definite (Avery, 1999, p. 31).

Dacă nu este gestionat adecvat, conflictul poate afecta în mod semnificativ moralul participanţilor, performanţele lor în realizarea sarcinilor, în cele din urmă chiar sănătatea grupurilor şi a organizaţiilor. Ca rezultat al creşterii timpului, efortului şi banilor cheltuiţi pentru gestionarea conflictelor, treptat apare *abilitatea de a lucra cu alţii*, bazată pe atributele *jucătorului în echipă*. Creşte, astfel, capacitatea participanţilor de a gestiona sau rezolva conflictele, ca o cheie a succesului individual pentru ambii participanţi, ca şi pentru grup sau organizaţie (Hignite, Margavio şi Chin, 2002, p. 69).

Procesele complexe prin care fiecare participant ajunge, în timp, *să-l cunoască* pe celălalt, să ştie despre acesta cât mai multe aspecte şi detalii, învăţând despre diferenţele existente şi împărtăşindu-i, la rândul său, propriile trăiri şi sentimente, cresc *congruenţa interpersonală*. Aceasta ar putea fi definită ca gradul în care fiecare participant îi vede pe ceilalţi exact aşa cum se văd ei înşişi. În consecinţă, congruenţa interpersonală ar trebui să modereze efectele diversităţii în funcţionarea grupurilor, permiţându-le participanţilor să atenueze aceste efecte fără a-şi abandona caracteristicile şi identităţile lor divergente.

Congruenţa interpersonală şi procesele de negociere a identităţii care decurg din ea se construiesc progresiv, pornind de la aspectele dinamice şi subiective ale percepţiei partenerilor. O congruenţă interpersonală ridicată conduce la interacţiuni armonioase şi productive din cel puţin două motive :

- când simt că sunt percepuţi congruent, participanţii sunt, astfel, asiguraţi că modul în care se văd ei înşişi este corect.

  Ca rezultat, sentimentele lor asupra coerenţei, predictibilităţii şi controlului sunt consolidate/întărite (Swann, Stein-Seroussi şi Giesler, 1992, pp. 395-398) ;
- simţind că partenerii lor de interacţiune îi văd în mod congruent, participanţii vor şti ce alternative comportamentale să aleagă şi în ce măsură ceilalţi sunt *apţi* să relaţioneze cu ei. Ceea ce înseamnă că această informaţie facilitează interacţiunea socială şi creşte şansele participanţilor de a-şi realiza scopurile în cursul interacţiunilor respective.

Pornind de la cele două motive menţionate, actorii sociali preferă şi caută estimările congruente şi autoverificatoare (Polzer, Milton şi Swann, 2002, pp. 19-25).

Referindu-se la gestionarea conflictelor, Richards vorbeşte despre *conflictul inteligent*. Este vorba despre acel conflict care solicită o implicare cognitivă şi emoţională de înalt nivel a participanţilor. În ceea ce priveşte *partea cognitivă*, putem proiecta o serie de tehnici raţionale de rezolvare a problemelor, analize, activităţi de tip brainstorming. În aceste condiţii, putem presupune că participanţii se află în poziţia de a utiliza cu succes asemenea tehnici, ceea ce înseamnă că ei se află pe drumul cel bun, conflictul fiind deja pe jumătate rezolvat. Dacă ne referim la *domeniul emoţional*, acesta este, din păcate, mult mai dificil de explorat. Nu se poate ajunge la o rezolvare eficientă a conflictelor fără abilitatea de angajare într-o *autentică* experienţă emoţională cu ceilalţi, ceea ce presupune o suspendare temporară a nevoilor, credinţelor, opiniilor participanţilor, pentru a se îndrepta spre zonele de confort interpersonal reciproc împărtăşite cu ceilalţi (Richards, 2004, p. 16).

În plan concret, finalitatea acestui demers complex şi de durată o constituie creşterea încrederii reciproce între participanţi. Într-o accepţiune de maximă generalitate, *încrederea interpersonală* reprezintă un concept multidimensional, cuprinzând, în ordinea importanţei, următoarele dimensiuni :

- integritatea – tradusă prin onestitate, cinste ;
- competenţa tehnică şi interpersonală ;
- loialitatea – prezenţa unor bune intenţii referitoare la ceilalţi ;
- consistenţa – coerenţă, predictibilitate ;
- deschiderea – se referă la accesibilitatea mintală şi capacitatea de a împărtăşi informaţiile disponibile (Baba, 1999, p. 41).

Cultivarea şi stimularea încrederii între participanţi direcţionează eforturile acestora spre conduitele sociale reciproc suportive, de cooperare şi ajutorare, scăzând, astfel, probabilitatea apariţiei unor dezacorduri şi conflicte sau menţinându-le la un nivel tolerabil, nondistructiv.

„Managerii buni ştiu că tehnicele cele mai bune de abordare a conflictului sunt prevenirea sa şi, când acest lucru nu e posibil, intervenţia." (Savage şi Hilton, 2001, p. 18) Este posibil şi benefic a face conflictul mai degrabă productiv decât disruptiv, secretul constând în activarea unor procese care produc soluţii acceptabile pentru toate părţile implicate.

Pornind de la grila managerială bine cunoscută în psihologia socială şi organizaţională elaborată de Blake şi Mouton (1964), se pot evidenţia cinci *stiluri de management al conflictului* interpersonal, care sunt conceptualizate în diferite instrumente, după cum urmează :

1. evitarea – participanţii nu doresc încă să-şi asume în mod deschis dezacordul/conflictul ;

2. acomodarea – se referă la trecerea peste diferenţele existente şi concentrarea asupra zonelor de acord, în vederea menţinerii unei relaţii interpersonale pozitive ;
3. competiţia – fiecare participant încearcă să-şi atingă obiectivele fixate, în detrimentul celorlalţi, dar într-un cadru normativ ferm, care împiedică escaladarea ostilităţii şi a comportamentelor de tip agresiv ;
4. compromisul – fiecare participant cedează parţial (renunţă temporar la unele dintre solicitările iniţiale), în vederea găsirii unei soluţii acceptabile pentru ambele părţi ;
5. colaborarea – este vorba despre utilizarea mecanismelor de *problem solving* pentru abordarea directă a diferenţelor existente.

Încercând să privim lucrurile dintr-o altă perspectivă, abordarea rezolutivă a dezacordurilor şi conflictelor implică trei condiţii fundamentale :

1. cunoaşterea – se referă la conştientizarea de către participanţi a dezacordului existent ;
2. acceptarea – participanţii îşi asumă dezacordul perceput ;
3. adaptarea – se încearcă rezolvarea problemelor.

La managementul conflictului au contribuit în mod semnificativ două principii (Billikopf, 2004, pp. 8-10) :

- *încearcă prima dată să înţelegi, pentru a fi ulterior înţeles de ceilalţi*. Încurajându-i pe ceilalţi să-şi explice ei primii perspectivele şi punctele de vedere, aceştia vor fi mult mai deschişi pentru a ne asculta ;
- *ajungerea la un acord* – deşi abordarea competiţiei şi a conflictului interpersonal în termeni rezolutivi nu s-a numărat printre obiectivele prezentei lucrări, considerăm utilă, în acest moment,

enumerarea câtorva *strategii şi tehnici* care pot fi utile în rezolvarea dezacordurilor şi a conflictelor :

1. participanţii aflaţi în dezacord trebuie să se focalizeze mai degrabă pe *nevoile* lor decât pe poziţiile ocupate momentan. Concentrarea acestora asupra poziţiilor duce la o tendinţă de supraestimare/accentuare a dezacordului existent. Focalizarea participanţilor pe nevoi şi temeri duce la conştientizarea faptului că au în comun mai multe lucruri decât şi-au asumat iniţial, ajungându-se, finalmente, la satisfacerea sumei nevoilor participanţilor (atât ale unuia, cât şi ale celuilalt). Participanţii conştientizează, astfel, suma non-nulă a interacţiunilor – altfel spus, îşi dau seama că nu este nevoie ca unul să piardă pentru ca altul să câştige. Participanţii capătă certitudinea că pot rezolva dezacordul cu un simplu compromis. În fapt, obiectivul fundamental al oricărui dezacord/conflict trebuie să fie nu victoria unei părţi asupra celeilalte, ci *obţinerea unui acord/ compromis acceptabil* pentru ambele părţi. În aceste condiţii, ambele părţi pot fi câştigătoare. Participanţii pot învăţa cum să menţină deschise canalele de comunicare şi să-şi rezolve disputele atunci când lucrurile nu merg aşa cum şi-ar dori ;
2. concentrarea participanţilor asupra *rezolvării problemei existente*, şi nu asupra soluţiilor posibile constituie, de asemenea, o strategie rezolutivă eficientă (Billikopf, 2004, p. 40). Atunci când unul dintre participanţi vine cu o soluţie la dezacordul asumat, chiar dacă această soluţie este realmente bună, le induce celorlalţi impresia că au pierdut controlul situaţiei, că nu au nici un control asupra rezultatelor, ceea ce împinge conflictul pe un circuit ascendent, tot mai greu de rezolvat ;
3. deoarece conflictul afectează participanţii în numeroase moduri, o altă strategie posibilă şi eficientă este aceea de *a arunca blamul asupra conflictului propriu-zis*, şi nu asupra participanţilor (situaţia este de vină, conflictul în sine, în nici un caz participantul). Această strategie rezolutivă bazată pe evitarea personalizării situaţiilor conflictuale permite păstrarea sau recuperarea stimei de sine, împiedicându-i pe ceilalţi să devină defensivi ;
4. *distanţarea participanţilor de situaţia conflictuală*, aceasta fiind deja suprasaturată din punct de vedere emoţional, pentru a privi situaţia în mod raţional, cu o anumită detaşare (Billikopf, 2004, p. 13) – are loc, astfel, o *depersonalizare* a situaţiei. Cu alte cuvinte, este vorba despre evitarea capcanelor reacţiilor emoţionale şi încercarea de a rămâne în sfera raţională, ca şi despre înţelegerea naturii problemelor şi dezacordurilor *înainte* de a lansa agresiunea. Abordarea problemelor, şi nu a personalităţilor constituie un demers realmente la fel de periculos ca şi atacarea deschisă a adversarului. Dacă acesta se simte ameninţat, el va fi preocupat îndeosebi de a-şi apăra stima de sine, ceea ce îl va face să abordeze în maniere inadecvate şi ineficiente dezacordul existent, contribuţia lui la identificarea unor soluţii reciproc satisfăcătoare scăzând, astfel, dramatic ;
5. rămânând la nivelul strategiilor posibile în vederea gestionării adecvate a conflictului, mai putem aminti *focalizarea atenţiei participanţilor pe comportamentele viitoare*, şi nu asupra ostilităţilor şi nedreptăţilor din trecut. Cu cât participanţii reuşesc să se focalizeze mai repede pe interacţiunile viitoare, cu atât cresc şansele rezolvării eficiente a conflictului. Evident, această strategie este valabilă numai pentru participanţii care au deja o *istorie, un trecut comun*. În acest context, cunoaşterea trecutului este esenţială pentru analiza patternurilor conflictului, pentru a ajuta participanţii să găsească modalităţi constructive de a aborda dezacordurile viitoare, pregătindu-se, astfel, pentru acestea ;
6. *căutarea unei soluţii integrative* (orientarea participanţilor către abordări de tip câştig-câştig). Abordarea în maniera

menţionată a unor dezacorduri/situaţii de criză creşte semnificativ probabilitatea identificării unor soluţii satisfăcătoare pentru toţi participanţii implicaţi. Este vorba despre identificarea unor strategii alternative suplimentare, cum ar fi concesiile minore, dar care pot fi puternic valorizate de ceilalţi, elaborarea unor opţiuni în termenii intereselor celorlalţi participanţi, crearea *aparenţei* unor alternative care, astfel, să-i permită partenerului să-şi declare victoria, manifestarea unui interes constant pentru interesele celorlalţi. Chiar şi în situaţiile în care *pare* să fie vorba despre un câştigător şi un învins, de cele mai multe ori mediul social oferă soluţii surprinzătoare, de tip câştig-câştig, cu avantaje (deşi sensibil inegale şi diferenţiate) pentru ambii participanţi la interacţiune. De cele mai multe ori, abordările de tip câştig-câştig se concretizează în soluţii cum sunt *consensul* şi *integrarea*. În mod cert, *consensul* este ideal, dar, din păcate, este foarte greu de obţinut, necesitând o mare risipă de timp şi energie (Richardson, 1991, p. 83);

7. *elaborarea unui plan înainte de interacţiunea propriu-zisă*, pe baza clarificării propriilor scopuri, poziţii, interese – cu alte cuvinte, este deosebit de util să cunoaştem dacă ne aflăm într-o situaţie socială de tip câştig-câştig sau, dimpotrivă, în una de tip câştig-pierdere. De asemenea, avem în vedere încercarea participanţilor de a stabili cu precizie care este cea mai bună soluţie posibilă, care sunt scopurile şi problemele reale ale propriei persoane şi ale celuilalt, ce anume este corect/just şi ce injust, precum şi ce anume poate fi considerat acceptabil pentru ambele părţi implicate, care sunt avantajele şi inconvenientele situaţiei atât pentru un participant, cât şi pentru celălalt;
8. *identificarea unor interese subiacente* – este vorba atât despre clarificarea intereselor şi nevoilor subiacente, cât mai ales despre a le trimite semnale celorlalţi asupra acestui fapt, despre găsirea punctelor comune existente între participanţi şi minimalizarea diferenţelor aparente dintre interesele şi nevoile participanţilor.

Utilizarea eficientă a acestor pârghii, strategii şi tehnici de gestionare eficientă a conflictelor constituie rezultatul unui proces complex şi dinamic de *învăţare socială*, pornind de la cunoscutele mecanisme ale feedback-urilor pozitive şi negative. Pe viitor, actorii sociali vor selecta numai acele alternative comportamentale, orientări atitudinale, mecanisme de *problemsolving* care s-au dovedit eficiente, benefice în trecut, în timp ce orientările atitudinale, comportamentale, strategiile rezolutive ce nu au permis realizarea scopurilor urmărite vor fi evitate în interacţiunile viitoare.

Ca rezultat direct al învăţării sociale, se activează, astfel, *creativitatea socială* a indivizilor şi grupurilor sociale, care se află într-o permanentă explorare a mediului social, în vederea identificării alternativelor acţionale celor mai benefice şi mai eficiente pentru gestionarea dezacordurilor şi conflictelor.

Nimic nu ucide creativitatea mai repede decât furia, mândria, jena, invidia, lăcomia sau alte emoţii negative puternice… Aceste scurtcircuite emoţionale tind mai degrabă să escaladeze decât să rezolve un conflict. Dacă ne putem îmbunătăţi abilitatea de a gestiona emoţiile şi de a răspunde (solicitărilor celorlalţi – n.n.) fără să intrăm în defensivă, putem intra pe drumul lung al negocierii creative.” (Billikopf, 2004, p. 37)

În mediul social, „creativitatea solicită un respect deosebit pentru forţe şi fenomene care apar haotic, confuz şi iraţional” (Beech, Cairns şi Montuori, 2001, p. 41).

Diferenţele de putere, personalitate sau stimă de sine existente între participanţi pot duce uneori la dezacorduri atât de puternice, încât să necesite intervenţia unei a treia părţi : *mediatorul*. Chiar şi în această situaţie, în orice proces de mediere există numeroase puncte de maximă sensibilitate, care *par* să îndrume lucrurile pe o cale realmente nedorită, nerezolvabilă şi definitivă, singura speranţă constituind-o capacităţile, experienţa şi pregătirea de excepţie a mediatorului.

6.4. Posibile provocări în abordarea competiţiei şi conflictului

Am studiat până în acest punct al lucrării circumstanţele extrem de precise în care competiţia interpersonală se poate transforma în conflict. Dacă privim lucrurile într-o derulare inversă, atunci o *problemă* interesantă care s-ar putea pune în prezentul context este aceea a posibilităţii de *transformare a conflictului în competiţie*. Acest demers (invers celui studiat în cadrul prezentei lucrări) de refacere a relaţiei interpersonale semnificativ degradate în urma unor dezacorduri şi conflicte anterioare poate fi considerat mult mai dificil, uneori chiar imposibil şi, în opinia noastră, ar putea cuprinde următoarele etape :

- echilibrarea raportului de forţe, astfel încât actorii sociali să dispună de cantităţi de putere *relativ* egale ;
- stimularea perceperii asemănărilor existente între participanţi, pe baza unor credinţe, valori şi norme comune ;
- stimularea înţelegerii perspectivelor fiecărui participant ;
- eliminarea stereotipurilor negative, a prejudecăţilor şi discriminărilor sociale existente între respectivele grupuri sociale şi, implicit, între membrii lor sau convertirea acestora în elemente generatoare de progres, de evoluţie ;
- ajustarea şi compatibilizarea obiectivelor iniţial incompatibile (sau percepute ca atare) ale participanţilor la interacţiune ori introducerea unui singur obiectiv/scop care să fie urmărit simultan, într-o manieră cel puţin ipotetic-competivă, de către amândoi ;
- consolidarea normelor care reglementează competiţia interpersonală sau eliminarea ambiguităţilor existente la nivelul normelor, astfel încât acestea să poată inhiba apariţia motivaţiei unui participant de a controla total comportamentul partenerului ;
- schimbarea atitudinilor ostile existente – mai precis, reducerea lor la un nivel acceptabil pentru participanţi, atunci când atitudinile ostile există deja, modificarea lor la un nivel considerat acceptabil pentru ambele părţi este extrem de dificilă, dar niciodată imposibilă ;
- restaurarea comunicării şi împărtăşirea informaţiilor disponibile ;
- însuşirea de către participanţi a unor stiluri efective de interacţiune ;
- planificarea interacţiunilor viitoare.

Acest proces este, în mod cert, de lungă durată şi implică, de exemplu, participarea partenerilor la activităţi comune, la rezolvarea unor probleme de interes comun în care ei sunt nevoiţi să lucreze împreună şi chiar să-şi coordoneze eforturile într-o anumită măsură. În aceste condiţii, se poate emite ipoteza că actorii sociali aflaţi în conflict au o tendinţă puternică de a coopera atunci când sunt puşi în faţa unui scop superior valorizat de amândoi şi care nu poate fi atins prin eforturile unuia singur (*scopuri supraordonate*). Desigur, acest fapt poate fi valabil doar în anumite situaţii sociale, bine definite şi reglementate.

Cu alte cuvinte, este vorba despre a concepe o situaţie socială particulară care obligă actorii sociali să interacţioneze, în acest mod ei fiind plasaţi într-un context ce necesită căutarea sprijinului reciproc şi evitarea tendinţelor de tip competitiv. Un demers asemănător, referitor la competiţia intergrupuri, poate fi întâlnit în lucrările lui Sherif (1966, Sherif *et al.*, 1961).

O altă *problemă interesantă* pe care am conştientizat-o la un moment dat, în cursul derulării experimentelor, se referă la ce anume s-ar putea întâmpla în situaţia în care, într-un moment bine cântărit al evoluţiei competiţiei/conflictului, s-ar introduce o a doua miză, un al doilea obiectiv (similar sau chiar identic cu cel iniţial). Oare nu cumva unul dintre participanţi s-ar reorienta spre acest al doilea obiectiv recent apărut în câmpul situaţional, renunţând, astfel, să mai depună eforturi în vederea atingerii obiectivului iniţial ?

A priori, respectiva manieră raţională de abordare a situaţiei pare destul de plauzibilă. În mod cert, acel participant ar trebui, în primul rând, să accepte pierderi semnificative la nivelul imaginii de sine şi al prestigiului de care se bucură în cadrul grupului său, ceea ce ar însemna că valorizarea obiectivului secundar este în mod necesar foarte puternică. Dacă lucrurile s-ar prezenta în acest fel, atunci, cu siguranţă, relaţiile de tip competitiv sau conflictual aflate în plină derulare ar trebui să intre pe o curbă descendentă foarte rapidă, ceea ce ar readuce relaţiile interpersonale la nivelul pozitiv al conduitelor specifice cooperării.

Sau este oare posibil ca, din contra, relaţiile conflictuale odată amorsate, în virtutea exacerbării aspectelor emoţionale, să nu mai poată fi stopate şi convertite ? Altfel spus, nu cumva afectivitatea exacerbată inhibă *în totalitate* aspectele de tip raţional, determinând, astfel, participanţii să accepte mai degrabă riscul înfrângerii efective (tradus în plan operaţional prin nerealizarea obiectivului urmărit) decât degradarea implicită a imaginii de sine din cauza, esenţialmente, a cedării/supunerii în faţa adversarului ?

Într-adevăr, situaţia s-ar putea prezenta în manierele amintite, după cum ar putea înregistra, la fel de bine, evoluţii paradoxale şi imprevizibile. Am putea întâlni, de exemplu, situaţia bizară a reorientării simultane a ambilor participanţi către al doilea obiectiv şi renunţarea concomitentă şi *definitivă* la primul obiectiv (cel iniţial). Nimic nu pare imposibil în acest domeniu al relaţiilor interpersonale. În ipostaza respectivă, renunţarea unui participant la al doilea obiectiv (recent introdus) şi reorientarea sa către obiectivul iniţial ar repune problema în aceiaşi termeni ai pierderii imaginii de sine. Ne întoarcem, astfel, la precedenta strategie comportamentală, cu toate implicaţiile ei.

Evident, importanţa acordată de participanţi celor două obiective (cel iniţial şi cel secundar, recent introdus în câmpul situaţional) ar trebui să fie definitorie într-o asemenea problemă. Oricum, nu ne-am propus în cadrul prezentului demers să oferim răspunsuri – pur teoretice şi speculative, de altfel – unor întrebări de o asemenea complexitate. Acestea ar putea face obiectul unor experimente şi lucrări viitoare.

6.5. Conflictologia, ştiinţa modernă a conflictelor

Dacă în urmă cu zece ani se aprecia că managerii petrec peste 18% din timpul lor de muncă încercând să soluţioneze conflictele angajaţilor sau, cel puţin, să le ţină în limite controlabile şi acceptabile, la ora actuală se pare că acest procent s-a dublat (Hignite, Margavio şi Chin, 2002, p. 11). Managementul conflictelor a devenit, astfel, o componentă prioritară a multor programe academice, pe plan internaţional existând numeroase instituţii şi

organizaţii (cele mai multe în SUA, dar nu numai, axate pe rezolvarea alternativă a disputelor, ca şi pe mediere) care se ocupă exclusiv de acest fenomen.

Conflictologia, ca ştiinţă modernă a conflictelor, se află la ora actuală într-un proces rapid de consacrare şi evoluţie, tinzând în mod evident să se structureze ca o disciplină de sine stătătoare a începutului de mileniu.

Efectele constructive ale conflictului

Conflictul devine un *factor de progres* (un *rău necesar*) atunci când:

- permite identificarea unor surse de disfuncţionalităţi şi disconfort;
- scoate la suprafaţă probleme latente, spre a fi rezolvate;
- implică participanţii în rezolvarea problemelor identificate;
- determină identificarea şi descărcarea unor tensiuni periculoase;
- reduce emoţiile, anxietatea, stresul participanţilor;
- clarifică scopuri, probleme, soluţii;
- permite centrarea pe scopuri şi obiective prioritare pentru actori;
- le induce actorilor sociali o anumită *motivaţie* de acţiune;
- restructurează sistemele de valori ale participanţilor;
- determină restaurarea comunicării;
- creşte capacitatea de adaptare a structurilor sociale;
- flexibilizează structurile sociale şi indivizii componenţi;
- măreşte rezistenţa actorilor sociali la presiunile exterioare;
- menţine o anumită vitalitate a structurilor sociale, energizându-le;

- aspectele raţionale predomină finalmente asupra celor emoţionale;
- recunoaşte şi valorizează la maximum diferenţele individuale;
- stimulează creativitatea socială a indivizilor şi grupurilor;
- este un *training* eficient în ajustarea percepţiilor şi comportamentelor;
- le induce actorilor o stare de activare/*vigilenţă* socială;
- permite redistribuirea puterii disponibile;
- blochează în mod formal apelul la comportamente agresive;
- îmbunătăţeşte considerabil coeziunea grupurilor (postconflict);
- orientează participanţii spre abordări de tip câştig-câştig;
- permite separarea participanţilor de problemă, de sursa dezacordului;
- focalizează atenţia participanţilor pe interese, nu pe poziţiile ocupate;
- generează mai multe posibilităţi, înainte de luarea unei decizii;
- canalizează eforturile participanţilor spre negociere;
- permite planificarea interacţiunilor viitoare;
- intensitatea episoadelor este moderat-crescută;
- este urmat cu necesitate de perioade de acalmie şi linişte;
- le creează participanţilor satisfacţie legată de soluţionarea dezacordurilor.

Efectele distructive ale conflictului

Conflictul constituie o *problemă* atunci când :

- cauzează comportamente inadecvate ale participanţilor ;
- afectează eficienţa/productivitatea individului şi grupului social ;
- aduce la suprafaţă false probleme ;
- subminează moralul actorilor sociali ;
- induce la nivel individual o adevărată patologie (anxietate, stres etc) ;
- rigidizează sistemele valorice existente ;
- polarizează indivizi şi grupuri, reducând cooperarea ;
- devine, la rândul său, sursă a unor conflicte şi tensiuni continue şi de mare intensitate (conflictul devine o situaţie socială permanentă) ;
- determină restrângerea şi mai puternică a comunicării ;
- duce la anihilarea totală a unor actori sociali ;
- menţine sau accentuează decalajul de putere existent ;
- afectează grav şi definitiv structurile sociale ;
- vulnerabilizează grav actorii sociali în relaţiile lor interne/externe ;
- scade coeziunea grupurilor pe termen lung ;
- deturnează actorii sociali de la alte obiective (conflictul devine un scop în sine, principalul obiectiv al actorilor sociali) ;
- induce confuzii la nivelul scopurilor, problemelor, soluţiilor ;
- capătă o conotaţie exclusiv emoţională (dispar aspectele raţionale) ;
- amplifică prejudecăţile şi discriminările existente ;

- are o intensitate realmente nimicitoare ;
- blochează creativitatea actorilor sociali ;
- exacerbează diferenţele individuale existente ;
- restrânge numărul alternativelor, înainte de luarea unei decizii ;
- implică participanţii în confruntări sterile, fără legătură cu rezolvarea problemelor şi dezacordurilor ;
- instituţionalizează utilizarea mecanismelor agresive/obstructive pentru rezolvarea dezacordurilor şi problemelor ;
- orientează participanţii spre abordări de tip câştig-pierdere ;
- ancorează participanţii de sursa problemei ;
- focalizează atenţia participanţilor pe poziţiile ocupate, nu pe interese ;
- canalizează eforturile participanţilor spre confruntare ;
- menţine un nivel ridicat de imprevizibilitate a interacţiunilor ;
- induce participanţilor insatisfacţie şi resentimente legate de soluţionarea dezacordurilor.

Întrebări şi exerciţii de autoevaluare

1. Alegeţi-vă un grup social pe care îl cunoaşteţi foarte bine. Care sunt elementele divergente (atitudini, credinţe, mentalităţi etc.) existente la nivelul membrilor acestuia ?
2. Consideraţi că aceste divergenţe pot avea un rol constructiv, stimulator în structurarea şi dinamica grupului ales (atât pe termen scurt, cât şi pe termen lung) ? Comentaţi şi detaliaţi acest rol.

3. Analizaţi rolul distructiv, inhibitor în plan social al respectivelor divergenţe în structurarea şi dinamica grupului ales, atât pe termen scurt, cât şi pe termen lung.
4. Identificaţi câte două strategii (terapii) sociale pentru maximalizarea valenţelor stimulatoare, pe de o parte, şi pentru minimalizarea valenţelor inhibitoare, distructive ale divergenţelor şi eterogenităţii individuale, pe de altă parte.
5. Enumeraţi cele mai eficiente strategii de abordare rezolutivă a dezacordurilor şi conflictelor.
6. Concepeţi un experiment care să ilustreze transformarea conflictului interpersonal în competiţie. Elaboraţi schema/planul acestei cercetări pe care aţi conceput-o.
7. Care credeţi că sunt cele mai mari dificultăţi pe care le-aţi putea întâmpina în cadrul cercetării pe care aţi proiectat-o ? Enumeraţi câteva strategii utile în înlăturarea neajunsurilor şi dificultăţilor anticipate.

Bibliografie

Aebisher, Verena, Oberlé, Dominique, 1990, *Le groupe en psychologie sociale*, Dunod, Paris.

Avery, Christopher M., 1999, „All power to you : Collaborative leadership works”, *Journal for Quality and Participation*, martie/aprilie.

Baba, Marietta L, 1999, „Dangerous liaisons : Trust, distrust, and information technology” *American work organizations*, Human Organization, toamna.

Beech, Nic, Cairns, George şi Montuori, Alfonso, 2001, „Adjusting the granularity of management perception and action”, *Journal of Critical Postmodern Organization Science* ;

Berger, Charles R., Burgoon, Michael, 1995, *Communication and Social Influence Processes*, Michigan State University Press, East Lansing.

Billikopf, Gregory Encina, 2004, *Helping others resolve differences : Empowering stakeholders*, The Regents of the University of California, Agricultural Extension, Stanislaus County.

Blackard, Kirk, 2001, „Assessing workplace conflict resolution options”, *Dispute Resolution Journal*, februarie-aprilie.

Blake, R.R., Mouton, J.S., 1964, *The managerial grid*, Gulf Publishing Company, Huston.

Bourhis, Richard Y., Gagnon, André, Moďse, Léna Céline, 1997, „Discriminare şi relaţii intergrupuri”, în R., Bourhis şi J.-P., Leyens, *Stereotipuri, discriminare şi relaţii intergrupuri*, Polirom, Iaşi.

Bramel, Dana, 1972, „Attrait et hostilité interpersonnels”, în Serge, Moscovici, *Introduction à la psychologie sociale*, Larousse, Paris.

Cloke, Kenneth, Goldsmith, Joan, 2000, „Conflict resolution that reaps great rewards, Journal for Quality and Participation”, mai-iunie ;

Cohen, Jonathan R., 2001, „When people are the means : Negotiating with respect”, *The Georgetown Journal of Legal Ethics*, primăvară.

Conerly, Keith, Tripathi, Arvind, 2004, „What is Your Conflict Style ? Understanding and Dealing with Your Conflict Style”, *Journal for Quality and Participation*, vară.

Coombs, Clyde H., Avrunin, George S., 1988, *The Structure of Conflict*, Lawrence Erlbaum Associates Publishers, Hillsdale, New Jersey Hove şi Londra.

Coser, Lewis, 1956, *The functions of social conflict*, Free Press, New York.

Coser, Lewis, 1967, *Continuities in the study of social conflict*, Free Press, New York.

Dahrendorf, Ralph, 1959, *Class and class conflict in industrial society*, Stanford University Press, Standford.

Deutsch, Morton, 1969, „Conflicts : productive and destructive”, *Journal of Social Issues*.

Deutsch, Morton, 1973, *The resolution of conflict : Constructive and destructive process*, Yale University Press, New Haven şi Londra.

Deutsch, Morton, Hornstein, 1978, „Sociologia educaţiei”, în J., Davitz şi S., Ball, *Psihologia procesului educaţional*, Editura Didactică şi Pedagogică, Bucureşti.

Deutsch, M., Krauss, R.M., 1960, „The effects of threat upon interpersoman bargaining”, Journal of Abnormal Social Psychology, 61, pp. 181-189.

Deutsch, M., Krauss, R.M., 1962, „Studies of interpersonal bargaining”, *Journal of Conflict Resolution*, 6, pp. 52-76.

Doise, W., 1969, „Stratégie de jeu à l'interieur des groupes de nationalités différentes”, *Bulletin du Centre d'Etudes et Recherches Psychotechniques*, 18, pp. 13-26.

Doise, W., 1976, *L'articulation psychosociologique et les relations entre groupes*, De Boeck, Bruxelles.

Doise, W., Deschamp, J.-C., Mugny, G., 1996, *Psihologie socială experimentală*, Polirom, Iaşi.

Doise, W., Moscovici, S., 1984, „Les relations entres groupes”, în S. Moscovici (ed.), *Psychologie sociale*, PUF, Paris.

Evans, Sybil, 1992, „Conflict can be positive – conflict in the work environment”, *HR Magazine*, mai.

Fisher, Gustave Nicolas, 1990, *Les domaines de la psychologie sociale. Le champ du social*, Dunod, Paris.

Fisher, Gustave Nicolas, 1993, *Les concepts fondamentaux de la psychologie sociale*, Dunod, Montréal.

Guetzkow, Harold, Gyr, John, 1954, „An analysis of conflict in decision-making groups”, Human Relations, 7, pp. 367-381.

Ginzel, Linda E., 1994, „The impact of biased inquiry strategies on performance judgments”, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 57, pp. 411-429.

Golu, Pantelimon, 1974, *Psihologie socială*, Editura Didactică şi Pedagogică, Bucureşti.

Golu, Pantelimon, 1982, *Orientări şi tendinţe în psihologia socială contemporană*, Editura Politică, Bucureşti.

French, R.M., Raven, B.H., 1965, „Les bases du puvoir social”, în A. Lévy, *Psychologie sociale. Textes fondamentaux*, Dunod, Paris.

Hignite, Michael A, Margavio, Thomas M., Chin, Jerry M., 2002, „Assessing the conflict resolution profiles of emerging information systems professionals”, *Journal of Information Systems Education*.

Iluţ, Petru, 1994, „Comportament prosocial – comportament antisocial”, în Ioan Radu (coord.), *Psihologie socială*, Exe S.R.L., Cluj-Napoca.

Jehn, Karen A., 1995, „A multimethod examination of the benefits and detriments of intragroup conflict”, *Administrative Science Quarterly*, iunie.

Jehn, Karen A., 1997, „A quantitative analysis of conflict types and dimensions in organizational groups”, *Administrative Science Quarterly*, septembrie.

Jehn, Karen A., Northcraft, Gregory B., Neale, Margaret A., 1999, „Why Differences Make a Difference : A Field Study of Diversity, Conflict, and Performance in Workgroups”, *Administrative Science Quarterly*, decembrie.

Kamoche, Ken, 2000, „Developing Managers : The Functional, the Symbolic, the Sacred and the Profane”, *Organization Studies*, iulie.

Lewin, Kurt, 1967, *La psychologie dinamique. Les relations humainnes*, PUF, Paris.

Matei, Liviu, 1994, „Fenomenul atribuirii”, în Ioan Radu (coord.), *Psihologie socială*, Exe S.R.L., Cluj-Napoca.

McCafferty, Jim, 2001, „Labor-management dispute resolution & the media”, *Dispute Resolution Journal*, august-octombrie.

Meyer, Janet R., 2004, „Effect of verbal aggressiveness on the perceived importance of secondary goals in messages”, *Communication Studies*, primăvară ;

Midol, André, 1988, *Crises. Agressions. Conflits. Guide des comportements*, C.N.P.P.-AFNOR, Paris.

Milcu, Marius, 2001, „Competiţie şi conflict interpersonal : aspecte dinamice ; un model experimental”, *Revista de Psihologie Organizaţională*, 1, pp. 37-52.

Milcu, Marius, 2003, „Reprezentările organizaţionale – aspecte evolutive”, *Revista de Psihologie Organizaţională*, 1-2.

Moats Kennedy, Marilyn, 1998, „A crash course in conflict resolution”, *Physician Executive*, iulie-august.

Mureşan, Pavel, 1990, „Modelarea rezolutivă a situaţiilor conflictuale”, în Septimiu Chelcea (coord.), *Psihologia cooperării şi întrajutorării umane*, Editura Militară, Bucureşti.

Newcomb, T.M., Turner, R.H., Converse, P.E., 1970, *Manuel de psychologie sociale*, PUF, Paris.

North, N., 1968, „Conflict”, *Internal encyclopedia of the social sciences*, tom III, Macmillan şi Free Press, New York.

Pape, Tess, 1999, „A Systems Approach to Resolving OR Conflict”, *AORN Journal*, martie.

Pelled, Lisa Hope, Eisenhardt, Kathleen M., Xin, Katherine R., 1999, „Exploring the black box : an analysis of work group diversity, conflict, and performance”, *Administrative Science Quarterly*, martie.

Pinkley, Robin L., 1990, „Dimensions of conflict frame : Disputant interpretations of conflict”, *Journal of Applied Psychology*, 75, pp. 117-126.

Polzer, Jeffrey T., Milton, Laurie P., Swann, William B., Jr., 2002, „Capitalizing on diversity : interpersonal congruence in small work groups”, *Administrative Science Quarterly*, iunie.

Rahim, M. Afzalur şi Blum, Albert A., 1994, *Global Perspectives on Organizational Conflict*, Praeger Publishers, Quorum books, Westport, Connecticut şi Londra.

Raven, B.K., Kruglanski, A.W., 1970, „Conflict and power”, în P. Swingle (coord.), *The structure of conflict*, Academic Press, New York ;

Richards, Brett, 2004, „Awareness and change”, *Journal for Quality and Participation*, vară.

Richardson, James M., 1991, „Management of conflict in organizations – of effective communication in conflict resolution”, *Physician Executive*, ianuarie--februarie.

Savage, Grant T., Hilton, Chadwick B., 2001, „A critical view of facilitating labor-management collaboration”, *Group Facilitation*, vară.

Sherif, M., 1996, *Group conflict and cooperation : their social psychology*, Routlege and Kegan Paul, Londra.

Sherif, M., Harvey, O.J., White, B.J. Hood, W.R., Sherif, C.W., 1961, *Intergroup conflict and cooperation : The Robbers Cave experiment*, The University of Oklahoma Book Exchange, Norman.

Sherif, M., Sherif, C.W., 1979, „Les relations intra et intergroupes, analyse expérimentale”, în W. Doise, *Expériences entre groupes*, Mouton, Paris.

Swann, W.B., Jr., Stein-Seroussi, A., Giesler, B., 1992, „Why people self-verify”, *Journal of Personality and Social Psychology*, 62, 392-401.

Swingle, Paul (coord.), 1970, *The structure of conflict*, Academic Press, New York.

Tajfel, H., Flament, C., Billing, M., Bundy, R.P., 1971, Social categorization and intergroup behaviours”, *European Journal of Social Psychology*, 1, pp. 194-178.

Tajfel, H., Turner, J.C., 1979, „An integrative theory of intergroup conflict”, în W.G. Austin şi S. Worchel (eds.), *The social of intergroup relations*, Wadsworks, Belmont.

Tajfel, H., Turner, J.C., 1986, „The social identity theory of intergroup behaviour”, în S. Worchel şi W. Austin (eds.), *The social psychology of intergoup relations*, Helson-Hall, Chicago.

Tap, Pierre, 1990, „Crise personnelle et conflits d'intégration sociale”, în Armand Touati, (coord.), *Conflits : origines, Evolutions, dépassements*, Hommes et Perspectives, Marsilia, pp. 36-42.

Thomas, Kenneth W., 1992, „Conflict and negotiation processes in organizations”, în M. Dunnette şi L. Hough (coord.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Consulting Psychologists Press, Palo Alto.

Touati, Armand (coord.), 1990, *Conflits : origines, évolutions, dépassements*, Hommes et Perspectives, Marsilia.

Touzard, Hubert, 1977, *La médiation et la résolution des conflits*, PUF, Paris.

Vasilescu, Ilie Puiu, 1991, „Niveluri de complexitate ale asistenţei acordate de calculator în investigaţia psihodiagnostică”, *Revista de psihologie*, 3-4, Bucureşti.

Wall, James A., Jr., Roberts Callister, Ronda, 1995, „Conflict and its management”, *Yearly Review of Management Journal of Management*, toamnă.

Zamfir, Cătălin, Vlăsceanu, Lazăr, 1993, *Dicţionar de sociologie*, Babel, Bucureşti.

Zlate, Mielu, 1981, *Psihologia muncii – relaţii interumane*, Editura Didactică şi Pedagogică, Bucureşti.

Zlate, Mielu, 1994a, *Fundamentele psihologiei*, Hyperion, Bucureşti.

Zlate, Mielu, 1994b, *Fundamentele psihologiei*, Casa de Editură şi Presă „Şansa” S.R.L., Bucureşti.

Zajonc, B., 1967, *Psychologie sociale expérimentale*, Dunod, Paris.

Index

Index de subiecte

COLLEGIUM. Psihologie

au apărut:

Adrian Neculau (coord.) – *Psihologie socială. Aspecte contemporane*
Andrei Cosmovici – *Psihologie generală*
W. Doise, J.-C. Deschamps, G. Mugny – *Psihologie socială experimentală*
Adrian Neculau, Gilles Ferréol (coord.) – *Minoritari, marginali, excluşi*
Constantin Cucoş – *Minciună, contrafacere, simulare. O abordare psihopedagogică*
Mielu Zlate (coord.) – *Psihologia vieţii cotidiene*
R.Y. Bourhis, J.-P. Leyens (coord.) – *Stereotipuri, discriminare şi relaţii intergrupuri*
Serge Moscovici – *Psihologia socială sau maşina de fabricat zei*
Adrian Neculau (coord.) – *Câmpul universitar şi actorii săi*
Adrian Neculau (coord.) – *Psihologia câmpului social. Reprezentările sociale*
J. Barus-Michel, F. Giust-Desprairies, Luc Ridel – *Crize. Abordare psihosocială clinică*
Andrei Cosmovici, Luminiţa Iacob (coord.) – *Psihologie şcolară*
Şerban Ionescu – *Paisprezece abordări în psihopatologie*
Serge Moscovici (coord.) – *Psihologia socială a relaţiilor cu celălalt*
Willem Doise, Gabriel Mugny – *Psihologie socială şi dezvoltare cognitivă*
Ana Stoica-Constantin, Adrian Neculau (coord.) – *Psihosociologia rezolvării conflictului*
André Sirota – *Conduite perverse în grup*
Adrian Neculau, G. Ferréol (coord.) – *Psihosociologia schimbării*
Mircea Miclea – *Psihologie cognitivă. Modele teoretico-experimentale*
Mielu Zlate – *Psihologia mecanismelor cognitive*
Gilles Ferréol (coord.) – *Identitatea, cetăţenia şi legăturile sociale*
Mielu Zlate – *Introducere în psihologie*
Ion Dafinoiu – *Elemente de psihoterapie integrativă*
Eva Drozda-Senkowska – *Psihologia socială experimentală*
Cornel Havârneanu – *Cunoaşterea psihologică a persoanei. Posibilităţi de utilizare a computerului în psihologia aplicată*
Steve Duck – *Psihologia relaţiilor interumane. Teorie, concepte şi noţiuni fundamentale*

Valentin Clocotici, Aurel Stan – *Statistică aplicată în psihologie*
Gilles Ferréol (coord.) – *Adolescenţii şi toxicomania*
Adrian Neculau (coord.) – *Analiza şi intervenţia în grupuri şi organizaţii*
Pierre De Visscher, Adrian Neculau (coord.) – *Dinamica grupurilor. Texte de bază*
Mihaela Roco – *Creativitate şi inteligenţă emoţională*
Jean Delacour – *Introducere în neuroştiinţele cognitive*
Ion Dafinoiu – *Personalitatea. Metode de abordare clinică : observaţia şi interviul*
Septimiu Chelcea – *Un secol de cercetări în psihosociologie*
Aurel Stan – *Testul psihologic. Evoluţie, construcţie, aplicaţii*
Dan Goglează – *Psihoterapia ca relaţie a schimbării individuale. Strategii, cazuri, soluţii, comentarii*
Alex Mucchielli – *Arta de a influenţa. Analiza tehnicilor de manipulare*
Michel-Louis Rouquette – *Despre cunoaşterea maselor. Eseu de psihologie politică*
Vincent Yzerbyt, Georges Schadron – *Cunoaşterea şi judecarea celuilalt*
Mihai Kramar – *Psihologia stilurilor de gândire şi acţiune umană*
Jean-Claude Abric – *Psihologia comunicării. Teorii şi metode*
Şerban Ionescu, Marie-Madeleine Jacquet, Claude Lhote – *Mecanismele de apărare. Teorie şi aspecte clinice*
Ştefan Boncu – *Psihologia influenţei sociale*
Daniel Gaonac'h, Pascale Larigauderie – *Memorie şi funcţionare cognitivă*
Bruna Zani, Augusto Palmonari – *Manual de psihologia comunităţii*
Ion Dafinoiu, Jenő László Vargha – *Hipnoza clinică. Tehnici de inducţie. Strategii terapeutice*
Adrian Neculau (coord.) – *Manual de psihologie socială*
Mihaela Vlăsceanu – *Organizaţii şi comportament organizaţional*
Iolanda Mitrofan (coord.) – *Cursa cu obstacole a dezvoltării umane. Psihologie, psihodiagnoză, psihoterapie centrată pe copil şi familie*
Constantin Enăchescu – *Tratat de psihanaliză şi psihoterapie*
Jacques Montangero – *Vis şi cogniţie*
Constantin Enăchescu – *Tratat de psihosexologie*
Roy Schafer – *Interpretarea psihanalitică a testului Rorschach*
Patrick Rateau – *Metodele şi statisticile experimentale în ştiinţele umane*
Ivana Marková – *Dialogistica şi reprezentările sociale*
Zoltán Bogáthy (coord.) – *Manual de psihologia muncii şi organizaţională*
Dorina Sălăvăstru – *Psihologia educaţiei*
Mielu Zlate – *Leadership şi management*
Constantin Enăchescu – *Tratat de igienă mintală*
Mielu Zlate – *Tratat de psihologie organizaţional-managerială*
Ticu Constantin – *Evaluarea psihologică a personalului*
Ana Stoica-Constantin – *Conflictul interpersonal. Prevenire, rezolvare şi diminuarea efectelor*
Alex Mucchielli – *Arta de a comunica. Metode, forme şi psihologia situaţiilor de comunicare*
Ion Dafinoiu, Jenő-László Vargha – *Psihoterapii scurte. Strategii, metode, tehnici*

în pregătire :

Constantin Enăchescu – *Tratat de teoria cercetării ştiinţifice*
Serge Moscovici, Fabrice Buschini (coord.) – *Metodele aplicate în ştiinţele socio-umane. Manual*
Daniel David – *Metodologia cercetării clinice*

www.polirom.ro

Redactor: Ioana Alupoaie
Coperta: ??????????????
Tehnoredactor: Radu Căpraru

Bun de tipar: septembrie 2005. Apărut: 2005
Editura Polirom, B-dul Carol I nr. 4 • P.O. Box 266
700506, Iaşi, Tel. & Fax (0232) 21.41.00; (0232) 21.41.11;
(0232) 21.74.40 (difuzare); E-mail: office@polirom.ro
Bucureşti, B-dul I.C. Brătianu nr. 6, et. 7, ap. 33,
O.P. 37 • P.O. Box 1-728, 030174
Tel.: (021) 313.89.78; E-mail: office.bucuresti@polirom.ro



Tipografia S.C. PRINT MULTICOLOR S.R.L. Iaşi
Str. Bucium, nr. 34, Iaşi 700265
tel. (0232)21.12.25, 23.63.88, fax. (0232)21.12.52

Valoarea timbrului literar este de 2% din preţul de vânzare şi se adaugă acestuia. Sumele se virează la Uniunea Scriitorilor din România, cont nr. 2511.1-171.1/ROL